



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Know How- Osaajan Opas

## Case: Perehdytyskansio Kotkan Garderobi Oy:lle

Vaimaa, Katri



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

Laurea-ammattikorkeakoulu

Know How- Osaajan Opas  
Case: Perehdytyskansio Kotkan Garderobi Oy:lle

Katri Vaimaa  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2017



Katri Vaimaa

**Know How- Osaajan Opas**  
**Case: Perehdytyskansio Kotkan Garderobi Oy:lle**

Vuosi	2017	Sivumäärä	74
-------	------	-----------	----

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli perehdytyskansion sekä perehdytyksen muistilistan ja aikataulun laatiminen uusille työntekijöille kotkalaiselle vaatetusalan yritykselle Kotkan Garderobi Oy:lle. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda yritykselle toimivat perehdytyskansio sekä perehdytyksen muistilista ja aikataulu. Käyttäjinä toimivat yritykseen perehdyttävät uudet työntekijät.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui perehdyttämiseen liittyvästä kirjallisuudesta. Lähteinä käytettiin pääsääntöisesti painettuja sekä sähköisiä lähteitä. Teoriaosuus rajattiin käsittelemään omassa luvussa perehdytystä, työnopastusta ja niiden suunnittelua, perehdytysprosessia sekä perehdyttämisen arviointia ja seuranta. Toinen teoreettinen luku koostui perehdytystä koskevasta lainsäädännöstä, joka on tärkeä huomioida perehdyttämisen onnistumisen kannalta.

Perehdytyskansion, perehdytyksen muistilistan sekä aikataulun suunnitteluvaiheessa keskusteltiin yrityksen aluepäällikön, kahden myymäläpäällikön ja yhden yrityksen visualistin kanssa toteutuksessa huomioitavista asioista. Näiden avulla todennettiin opinnäytetyön toiminnallisen osuuden luotettavuus.

Perehdytyskansio, perehdytyksen muistilista sekä aikataulu luovutetaan yrityksen käyttöön ja niitä tullaan hyödyntämään tulevien työntekijöiden perehdyttämisessä. Toiminnallisen osuuden tuloksia tullaan muokkaamaan yrityksen käyttötarkoitukseen sopivaksi tilanteiden ja yritystoimintojen muuttuessa.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytyskansio, perehdytysprosessi

Katri Vaimaa

**Know How Expert Manual**  
**Case: Induction manual for Kotkan Garderobi PLC**

Year	2017	Pages	74
------	------	-------	----

---

The objective of this Bachelor's was to create induction manual, orientation checklist and orientation scheduling for new employees in a clothing company. This study was commissioned by Kotkan Garderobi PLC. The purpose was to create a induction manual, orientation checklist and orientation scheduling for the company.

The theoretical section of the thesis was based on induction related source material. The source materials were mainly used were in electronic format as well as published books and articles. The focus of the theoretical section concentrates is generally on induction, including working instruction and planning the induction as well as working instruction and the induction process. Secondly, the theoretical framework also includes legislation, which is important to be observed for the purpose of orientation.

During the planning phase of induction manual, orientation checklist and orientation scheduling discussions with the company Area Manager, Area Visual Merchandiser and two Store Managers were discussed with regard to the issues to be taken into account in the implementation. These are used demonstrated the reliability of the functional part of the thesis.

The induction manual, orientation checklist and orientation scheduling was executed for Kotkan Garderobi PLC. This research will be utilized when inducting new employees to the job. The induction manual, orientation checklist and orientation scheduling can be adjusted to changing situations and functions.

Keywords: introduction, induction manual, introduction process

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet .....	7
1.2	Kotkan Garderobi Oy .....	7
1.3	Opinnäytetyön rakenne .....	8
2	Perehdyttämisen teoreettiset lähtökohdat .....	8
2.1	Perehdyttäminen.....	9
2.2	Työnopastus.....	10
2.3	Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu.....	12
2.4	Perehdytysprosessi.....	12
2.5	Perehdyttämisen arviointi ja seuranta .....	15
3	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö .....	16
3.1	Yhteistoimintalaki .....	16
3.2	Työsopimuslaki .....	17
3.3	Työturvallisuuslaki .....	18
4	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	19
4.1	Perehdytyskansio.....	19
4.2	Perehdyttämisen muistilista sekä aikataulu .....	20
5	Yhteenveto .....	21
5.1	Opinnäytetyöprosessin aikataulu .....	21
5.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	21
	Lähteet .....	23
	Kuviot .....	25
	Liitteet .....	26

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on laatia kattava perehdytysuunnitelma uudelle työntekijälle. Toimeksiantajana toimii kotkalainen vaatetusalan yritys Kotkan Garderobi Oy. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyöt jaetaan tutkimukselliseen ja toiminnalliseen kategoriaan. Toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta sen konkreettisuuden vuoksi. Toiminnallinen opinnäytetyö on aina jokin konkreettinen tuote, kuten tapahtuma tai opas. Tässä opinnäytetyössä konkreettinen tuote on perehdytysuunnitelma. Ammattikorkeakouluopintoja määrittelevässä asetuksessa sanotaan opinnäytteestä seuraavasti (352/2003):

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä. (Hakala 2004, 7.)

Perehdytysuunnitelman tarkoitus on välittää tulokkaalle Kotkan Garderobin arvoja ja yrittäjähenkisyyttä myyntityössä. Uusille myyjille halutaan jo perehdytys vaiheessa painottaa aidon ja asiakaslähtöisen myyntityön merkitystä. Kotkan Garderobilla halutaan antaa työntekijän oman persoonan näkyä myyntityössä.

### 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa toimeksiantajan tarpeesta rakentaa yritykselle kattava ja ajantasainen perehdytyskansio. Kotkan Garderobi Oy:n fuusioituttuaan oli tarve yhdistää ja päivittää myös perehdytysmateriaalit. Aiemmin yrityksellä oli käytössä perehdytyslista sekä informoivia papereita, joita perehdyttäjän roolissa työskentelevät aluepäällikkö, esimiehet ja liikkeiden vastuhenkilöt tulokkaalle antoivat. Yritys toimii taustallaan olevan Bestseller-ketjun puolesta saatujen sääntöjen mukaan, mutta muu kirjallinen perehdytysmateriaalin jako on jokaisen perehdyttäjän päätettävissä ja vastuulla. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada perehdytysprosessi yrityksessä yhdenmukaiseksi perehdyttäjistä riippumatta. Lähteinä Kotkan Garderobi Oy:n perehdytysuunnitelman tekemiseen käytetään Stylehunter Oy:n aikaista perehdytyskansiota sekä aikaisempia Kotkan Garderobi Oy:n materiaaleja. Näiden materiaalien, yrityksen aluepäällikön, myymäläpäälliköiden sekä visualistin kanssa käytöksen keskustelujen pohjalta rakentuu uusi perehdytyskansio.

### 1.2 Kotkan Garderobi Oy

Kotkan Garderobi Oy toimii VILA- vaateketjun kauppiasvetoisena tukkumyyjänä ja jälleenmyyntiketjuna omistaen VILA- liikkeitä ympäri Suomea; pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Espoo sekä Vantaa), Kotkasta, Kouvola, Hämeenlinnasta, Lappeenrannasta ja Lahdesta. Vuonna 2017 yritys fuusioitui. Kotkan Garderobi Oy:n kauppias osti Stylehunter Oy:n VILA-liikkeet. Näin ollen 5 myymälää; Jyväskylän, Tampereen, Ideaparkin, Joensuun ja Kuopion VILA-liikkeet siirtyivät Kotkan Garderobi Oy:n omistukseen. VILA- liikkeet myyvät ainoastaan

naisten vaatteita. Vaatteet ovat profiloitu itsetietoiselle ja vahvalle, mutta sensuellille naiselle, joka on seikkailunhaluinen ja omaa silmää uniikeille yksityiskohdille. VILA antaa asiakkaalleen mahdollisuuden ilmaista itseään pukeutumisellaan. (Kuparinen 2017; Bestseller, Brand Book 2017.)

Aiheen valinnassa keskityttiin kasvavan yrityksen tarpeisiin ja mietittiin yhdessä työstämiskohde, jolle on yrityksen näkökulmasta aidosti tarvetta. Kotkan Garderobi Oy on laajentunut vuoden 2017 alussa ostamalla viisi VILA- liikettä. Ostojen mukana henkilöstömäärän suurennuttua perehdytykseen sekä koulutukseen suunnataan suurempi voimavara. Näin ollen uusi perehdytyskansio on erittäin ajankohtainen. Opinnäytetyö käsittelee vain Bestseller- merkin alta osaa VILA- liikkeistä. Rajaamat liikkeet ovat Kotkan Garderobi Oy:n omistamat VILA- liikkeet.

VILA on osa Bestselleriä, joka on suuri tanskalainen perheyritys ja brändikokonaisuus. Bestseller on Tanskassa Merete Bench Povlsenin ja Troels Holch Povlsenin vuonna 1975 perustama perheyritys, jonka valikoimiin kuuluu vaatteita naisille ja miehille sekä nuorille ja lapsille. Bestsellerin omistukseen kuuluu useita brändejä, joista tunnetuimpia Suomessa ovat Vero Moda, Jack & Jones, Only, Pieces ja VILA. Maailmanlaajuisesti ketjun liikkeitä on yli 3000. Suomeen VILA rantautui vuonna 2003. (Bestseller 2017.)

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu teoreettisesta viitekehyksestä sekä käytännön toteutuksesta. Johdantoluvussa perehdytään opinnäytetyön sisältöön ja tavoitteisiin sekä toimeksiantajaan. Toisessa ja kolmannessa luvussa keskitytään opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen, jossa tutustutaan perehdyttämiseen sekä lainsäädäntöön. Neljännessä luvussa kerrotaan opinnäytetyön käytännön toteutuksesta ja annetaan kuvaus tuotoksesta. Lopusta löytyvät käytetyt lähteet ja kuviot. Lähteet ovat jaoteltuina aakkosjärjestyksessä kirjallisiin lähteisiin, sähköisiin lähteisiin sekä julkaisemattomiin lähteisiin. Liitteenä löytyy opinnäytetyön toiminnallinen osuus, Kotkan Garderobi Oy:lle tehty perehdytyskansio, perehdyttämisen muistilista sekä perehdytyksen aikataulu tulokkaan ensimmäisille päiville.

## 2 Perehdyttämisen teoreettiset lähtökohdat

Tässä luvussa käsitellään perehdyttämistä laajempänä kokonaisuutena perehdyttämiseen liittyvän kirjallisuuden perusteella. Luvussa tarkastellaan muun muassa Abraham Maslowin tarvehierarkian kaksikehäisen oppimisen mallia ja sen soveltamista perehdytykseen. Tarkastellaan lähemmin työnopastusta sekä keskitytään perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnitteluun. Lopussa perehdytään perehdytysprosessiin, arviointiin sekä seurantaan.



## 2.1 Perehdyttäminen

Perehdytys tarkoittaa eri organisaatioille eri asioita. Erityisesti tähän vaikuttaa tapa, millä organisaatio pystyy kytkemään perehdyttämisen strategiaan ja muuhun toimintaansa. Useimmiten perehdytys ja työnopastus erotetaan toisistaan ja ensisijaisesti perehdytys liitetään työsuhteen alkuun. Juutin mukaan perehdyttämällä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Keskeisin tavoite perehdyttämisessä on saada ihminen tuntemaan, että hän on tärkeä ja kuuluu uuteen työyhteisöön tärkeänä osana. Toisin kuin työnopastuksella tarkoitetaan järjestelmällistä toimintaa, jolla tähdätään työtehtävien hallintaan ja omaksumiseen ja näin työnopastus antaa mahdollisuuden myös itsenäiseen työskentelyyn. (Kupias & Peltola 2009, 17-18.)

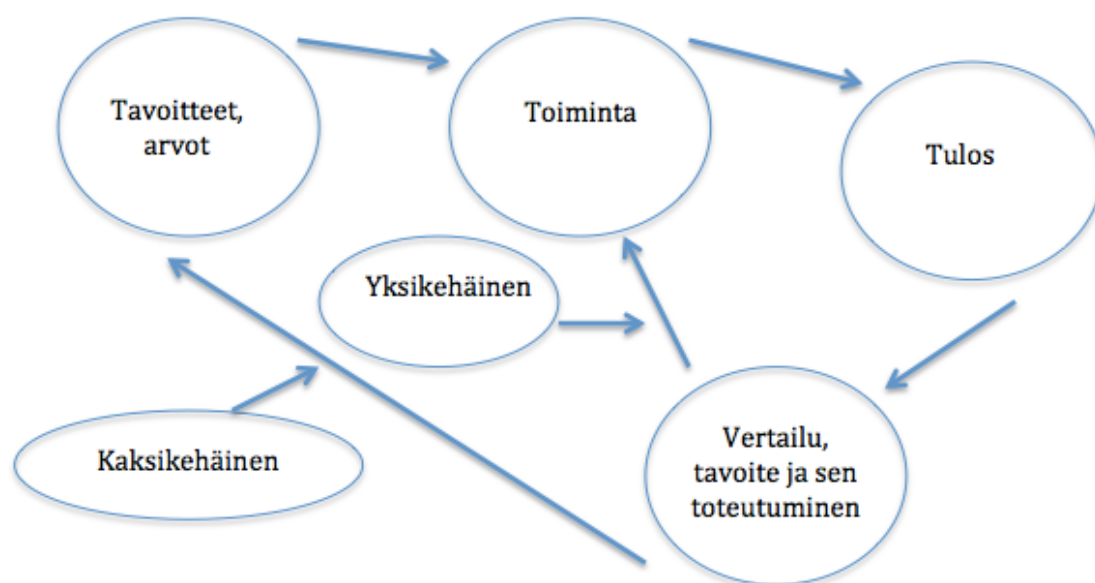
Perehdyttäminen sisältää kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä työpaikkansa ihmiset, työtoverit, asiakkaat ja omaan työhönsä liittyvät odotukset sekä työtehtävänsä. Perehdyttämistä käytetään myös silloin, kun henkilöä perehdytetään uusiin työtehtäviin nykyisessä työpaikassaan. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Asiakas, yritys ja työntekijä itse hyötyvät henkilöstön hyvästä ja perusteellisesta osaamisesta. Tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille olevia asioita ovat oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä. Uuden työntekijän tai työnkuvaa muuttavan henkilön oppimista ja sopeutumista helpotetaan perehdyttämällä. Samalla vaikutetaan positiivisesti työn sujuvuuteen ja palvelun laatuun. Myös tapaturmariskejä ja työn psyykkistä kuormitusta pystytään vähentämään, kun työtehtävät ja -ympäristö ovat työntekijälle tuttuja ja hän kokee selviytävänsä työn vaatimuksista. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Tavoitteena uudelle työntekijälle on luoda perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Omatoiminen ja osaava henkilö tarvittaessa osaa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Työelämän jatkuvat muutokset edellyttävät halua ja kykyä itsenäiseen aktiivisuuteen ja vastuunottoon sekä työyhteisön muiden jäsenten kanssa yhteistyöhön. Työpaikan toimintatapoja tulee samanaikaisesti kehittää, jotta vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja työn tekemiseen paranevat. Tavoitteellisesti työskentelevä henkilö on ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut. Hänellä on halu kehittää jatkuvasti itseään ja kantaa vastuuta osaamisestaan ja oppimisestaan kertaamalla, kysymällä, ottamalla selvää ja tarkistamalla. On tärkeä korostaa tätä ajattelutapaa alusta saakka työhön perehdyttämisessä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Psykologi Abraham Maslowin tarvehierarkia pohjautuu ihmisen perustarpeisiin. Nämä perustarpeet täytyy olla täytetty, ennen kuin ihminen pystyy kehittämään korkeampien tasojen tarpeita. Tarvehierarkia koostuu viidestä eri tasosta. Kolme ensimmäistä tasoa ovat perustarpeita ja ylimmät kaksi tasoa ovat toiveita, joita kutsutaan henkilökohtaisen kasvun tarpeiksi.

Tasot ovat alhaalta ylöspäin fyysiset perustarpeet, turvallisuus, sosiaaliset suhteet, sosiaalinen arvostus, sekä itsensä toteuttaminen. (Krogerus & Tschäppeler 2012, 88.)



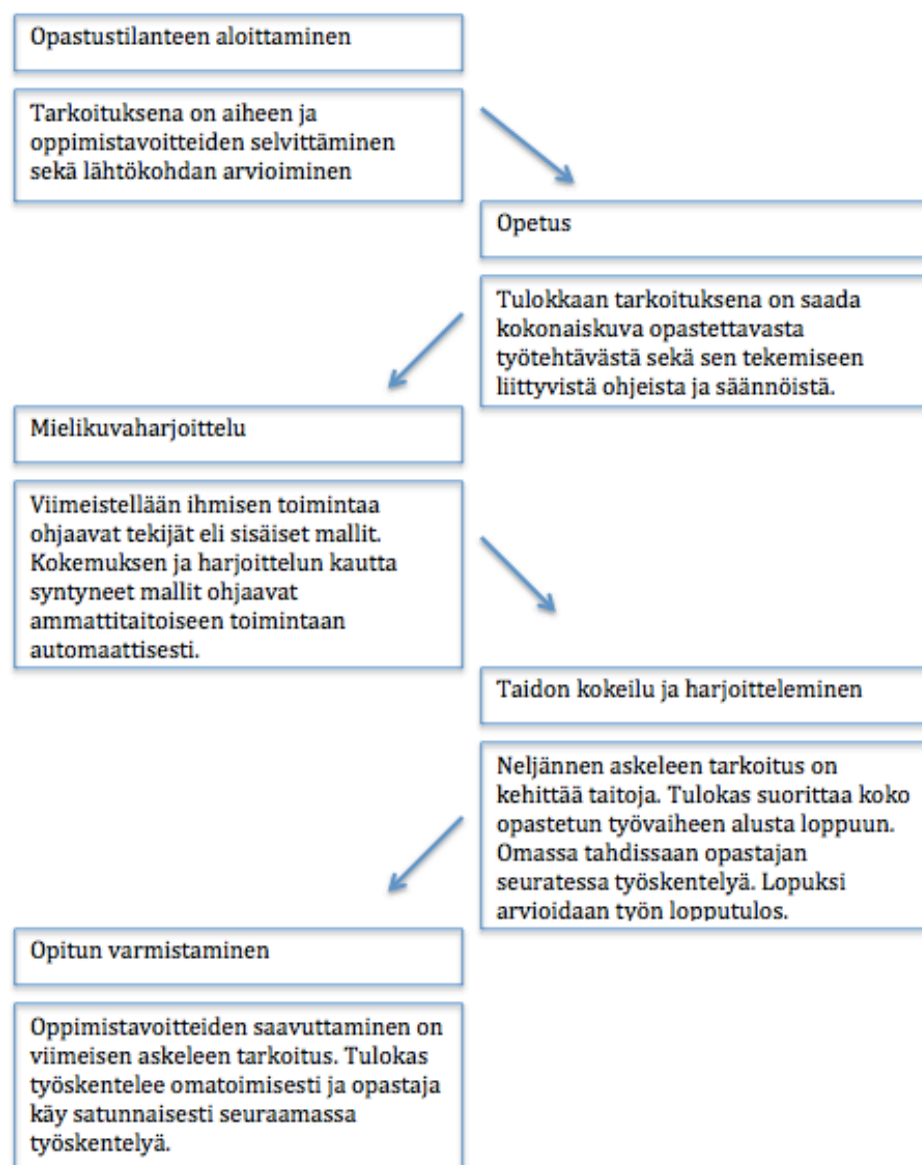
Kuvio 1 Kaksikehäisen oppimisen malli (Krogerus & Tschäppeler 2012, 99)

Kuvio 1 selventää kaksikehäisen oppimisen mallin sekä yksikehäisen mallin välisen eron. Toimintamallien kyseenalaistamista havainnollistetaan kaksikehäisen oppimisen mallin avulla. Tarkoituksena on rikkoa omat kangistuneet kaavat. Tarkoitus ei ole pelkästään tehdä asioita toisin, vaan pohtia, miksi tehdään jotakin niin kuin tehdään. Mitkä arvot ja tavoitteet ohjaavat toimintaa? Nämä asiat tiedostamalla pystytään mahdollisesti muuttamaan niitä. Ongelmana kaksikehäiseen oppimiseen on ristiriita mitä väitämme aikovamme (espoused theory eli julkiteoria) ja todellisten tekojemme (theory-in-use eli käyttöteoria) välillä. Jos tarkoitus on todella muuttaa jotakin, ei riitä, että laadimme työntekijöille uudet toimintaohjeet tai jakelemme määräyksiä. Tällä tavoin ohjeet tai määräykset jäävät vain pelkiksi komennoiksi (julkiteoria). Pysyviä muutoksia tapahtuu, kun pohditaan syvään juurtuneita arvoja, tavoitteita sekä motiiveja. Ne ovat voimakenttiä, joilla pystytään muokkaamaan toimintaa. (Krogerus & Tschäppeler 2012, 97.)

## 2.2 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien taitojen ja tietojen opettamista. Siinä keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Työnopastuksen tarkoituksena on tukea tulokasta omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Suunnitellun ja hyvin hoidetun työnopastuksen jälkeen tulokas oppii heti työtehtävät oikein. Ammattitaito kehittyy ja työn laatu sekä tehokkuus paranevat taitojen karttuessa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Suurta henkistä kuormittumista voivat aiheuttaa myönteisetkin muutokset. Prosessia helpottavat ohjaus ja opetus. Tämän vuoksi jo pidempään työssä olleet tarvitsevat opetusta ja tukea uudessa tilanteessa tai uusiin tehtäviin siirtyessään. Opastus on oleellista myös pitkän työstä poissaolon jälkeen, jolloin voi olla syytä kerrata tuttujakin asioita. Työnopastuksen tarkoitus on opettaa varsinainen työ, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. Opastettava on lähtökohtaisesti alusta asti mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat kokemuksensa, taitonsa ja tietonsa muodostavat uuden oppimiselle pohjan. Tietoja täydennetään ja kerätään tarvittaessa sekä painotetaan uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. Työnopastus toteutetaan tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan, käymällä eri kohteissa sekä kokeilemalla ja näyttämällä töitä ja tehtäviä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)



Kuvio 2 Viiden askeleen menetelmä (Kangas & Hämäläinen 2010, 15-16)

Yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen menetelmistä on viiden askeleen menetelmä (Kuvio 2). Yksi vaikeimmista tilanteista työnopastuksessa on saada työn-

opastuksesta yksilöllistä, kunkin tulokkaan ja tilanteen mukaan sovellettua. Työnopastuksessa samanlainen malli, kaava tai tapa ei päde joka tilanteeseen, koska jokainen ihminen ja tilanne ovat erilaisia ja ainutlaatuisia. Valmistautuminen on hyvin tärkeää, sillä se säästää aikaa itse opastustilanteesta. Ajan ja paikan varaaminen sekä rauhoittuminen vähentävät häiriötekijöitä opastustilanteessa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13-15.)

### 2.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu

Henkilöstöasiantuntija laatii yleensä perehdyttämisohjelman yritykseen ja ohjelma toimii kaikille perehdytykseen osallistuville työkaluna. Hyvin suunniteltua ja käyttöönotettua perehdytysohjelmaa on aina tarvittaessa helppo päivittää ja pitää ajan tasalla. Yrityksen yleisesittelyn ja kokonaisuuden hahmottamisen hoitaa usein henkilöstöasiantuntija ja yksikön esimies puolestaan perehdyttää tulokkaan työtehtävien vaatimuksiin ja odotuksiin sekä työyhteisöön. (Österberg 2014, 118.)

Suunnittelun apuna voi hyödyntää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa, esitteitä, alan mahdollisia työsuojeluoppaita sekä muuta aiheeseen liittyvää materiaalia. Suunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota sidosryhmien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Hyvän perehdyttämisen ja opastussuunnitelman luomiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöhallinnon ja henkilöstöryhmien edustajien sekä työsuojelun ja työterveyshuollon asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Yleisen suunnitelman lisäksi jokaisen opastajan ja perehdyttäjän roolissa toimivan on hyvä tehdä käytännön toteutuksesta oma suunnitelmansa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2-3.)

Häyhä (2014, 10) on todennut Ciriloniin ja Kleineriin (2003) viitaten, että ainakin jollakin tavoin kaikki organisaatiot perehdyttävät tulokkaitaan uuteen työyhteisöön ja heille kuuluviin työtehtäviin. Näihin asioihin panostetaan hyvin eri tavoin ja hyvin erilaisilla panoksilla. Organisaation perehdyttämiseen panostaminen riippuu siitä, kuinka paljon organisaatiossa arvostetaan perehdyttämisen tärkeyttä ja kuinka paljon sillä hetkellä on resursseja käytettävissä. Työntekijälle ja sitä kautta myös organisaatiolle ilman perusteellista perehdyttämistä voi aiheutua tarpeetonta riskiä ja negatiivisia vaikutuksia. Huomionarvoista on nähdä kunnollinen perehdyttäminen organisaatiossa voimavarana ja sijoituksena tulevaisuuteen. Näitä asioita on organisaation hyvä miettiä jo perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnitteluvaiheessa.

### 2.4 Perehdytysprosessi

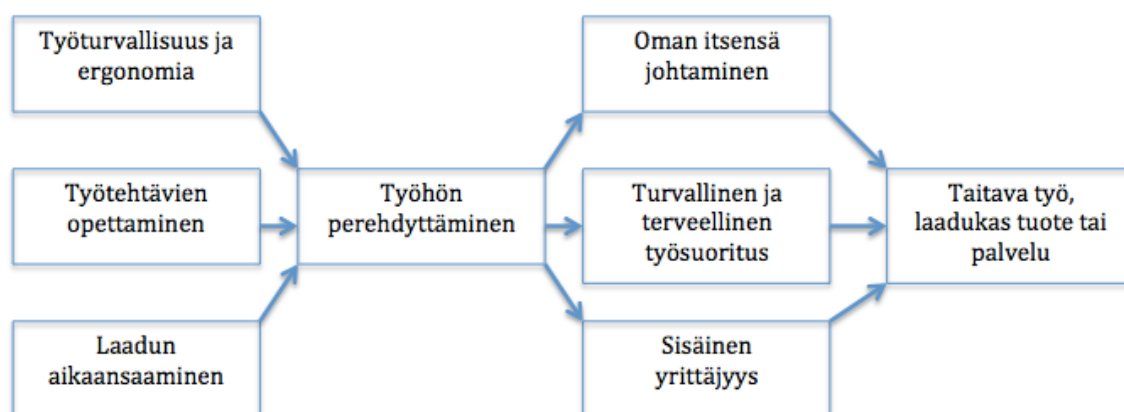
Juuri rekrytoitu työntekijä on kaikista motivoituimmillaan ja kiinnostuneimmillaan ennen ensimmäistä työpäiväänsä. Uuden työn aloittamisen aika vaihtelee kahdesta viikosta kuukauteen. Tällä aikajaksolla tulokkaalle olisi hyvä lähettää yrityksen perustietoja ja painottaa yrityksen arvoja. Tuetaan oppimista, tutustutaan häneen ja hänen motivoitumisen ja oppimisen tapaan. (Lehtola, 2017.)

Hyvällä perehdyttämisellä otetaan huomioon tulokkaan osaaminen ja pyritään hyödyntämään osaamista jo perehdyttämisprosessin aikana mahdollisimman paljon. Työnantaja, tulokas itse sekä koko työyhteisö hyötyvät tästä. Hyvällä perehdyttämisellä autetaan kaikkia näitä tahoja onnistumaan. Aina viime kädessä esimies on perehdytyksestä vastuussa, mutta tukemiseen ja käytännön toimenpiteisiin usein osallistuvat henkilöstöammattilaiset, nimetyt perehdyttäjät ja työyhteisön jäsenet. Perehdyttämisellä ei tarkoiteta ainoastaan uusien tietojen ja taitojen kehittämistä, vaan perehdyttäminen parhaimmassa tapauksessa auttaa työntekijää saamaan esille, parantamaan, hyödyntämään ja tunnistamaan hänellä jo olemassa olevaa osaamistaan. (Kupias & Peltola 2009, 19-20.) Onnistuneeseen perehdytykseen on kaksi pääsääntöä. Perehdyttäminen on suunnitelmallista toimintaa, jossa kaikki vaiheet, resurssit sekä roolit ovat mietitty tarkkaan. Toiseksi perehdytys on toteutettava suunnitelman tavoin. (Moisalo 2012, 324.)

Koko perehdytysprosessin kesto on riippuvaisin työnopastuksen osuudesta. Työn vaativuus ja lähtökohdat vaihtelevat suuresti. Usein tämä ratkaistaan niin, että perehdyttämisvaihe toteutetaan yhtäaikaaisesti työnopastuksen kanssa. Ennen työnopastuksen alkamista täytyy tulokkaalle antaa tärkeimmät tiedot, mutta siihen sovitettuina pystytään kyllä täydentämään perehdyttämisohjelmaa. Perehdyttämisohjelman suunnitteluun osallistuvat esimies, perehdyttäjä ja työnopastaja. Perehdyttämisen toteutukseen on hyvä varata 1-2 viikkoa. Varsinkin isommissa organisaatioissa siirtymiset eri pisteisiin kuluttavat perehdyttämisaikaa. Perehdyttämisprosessin aikana pitää tarkkailla tilannetta ja elää tulokkaiden ehdoilla. Tärkeää on, että saavutetaan joka vaiheessa prosessikuvauksessa määritelty tulos. Rakenteiden ja johtamisen tasolla on syytä käydä perehdyttämisen esteet tunnollisesti läpi. Palkkaukseen ja työnjakoon liittyvät kysymykset sekä perehdyttämisen hoitaminen oman työn ohella ovat yleisimpiä ja suurimpia esteitä. (Moisalo 2012, 324.)

Master Suomen toimitusjohtaja työpsykologi Kirsi Laineen mielestä onnistunut perehdytysprosessi alkaa jo rekrytointivaiheessa. Esimiehen olisi oltava vastassa, kun uusi työntekijä saapuu ensimmäisenä päivänä. Ensimmäisenä päivänä esimiehen tai perehdyttäjän olisi hyvä tulokkaan kanssa käydä läpi konkreettisesti myös hänen työtehtäviä, mikäli niiden kokeileminen heti ensimmäisenä päivänä on mahdollista. Ensimmäinen päivä tulisi kuitenkin rakentua niin, ettei päivä kuluisi kokonaisuudessaan talon tavoista ja arvomaailmasta keskustelemiseen. Yksilölliset tekijät vaikuttavat perehdytysprosessin suunnitteluun. Näitä voivat olla, työntekijän halu lähteä luomaan uutta tyhjältä pöydältä tai päinvastaisesti, työntekijä tarvitsee tarkkoja ohjeita ja haluaa välttää riskejä. Jokaiselle uudelle työntekijälle onnistuneessa perehdytysprosessissa suunnitellaan yksilöllinen perehdytysprosessi. Yksi ja sama perehdytys ei toimi jokaisella tulokkaalla. (Laine 2017.)

Suomessa on erittäin paljon organisaatioita, jotka kehittävät jatkuvasti perehdytysprosessejaan ja ikävä kyllä niitä, jotka eivät kehitä. Yritykset muuttuvat jatkuvasti, jolloin myös perehdytysprosessien on muututtava siinä mukana. Riskejä syntyy, jos työntekijää ei perehdytetä onnistuneesti. Perehdyttämiseen ja työnopastukseen toisissa yrityksissä käytetään aikaa useista päivistä viikkoihin. Tämä riippuu henkilön työtehtävän luonteesta, aikaisemmasta työkokemuksesta ja peruskoulutuksesta. Työntekijän kanssa täytyy käydä henkilökohtaisesti läpi mitä häneltä odotetaan koeajalta sekä koko perehdytysprosessin ajalta. Keskustelu mitä tulokkaalta odotetaan on äärimmäisen tärkeä osa koeaikaa ja perehdytystä, jotta työntekijä saadaan mukaan yrityskulttuuriin. (Laine 2017.)



Kuvio 3 Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2010, 152.)

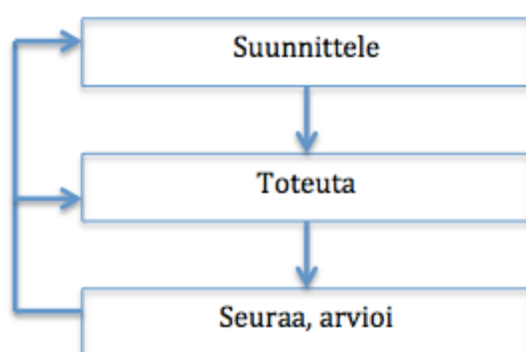
Tavoitteena työhön perehdyttämiseen tulee olla työn hallinta tai laadukas tuote tai palvelu. Parhaiten tähän tavoitteeseen päästään, kun työhön perehdytys pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jossa otettaisiin huomioon omatoimisuuteen kannustaminen sekä sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. Työhön perehdyttämistä voidaan kuvata kuvio 3 tavoin. Kokonaishyötyjen tarkka laskeminen työhön perehdyttämässä on vaativaa. Korkeasta työmotivaatiosta, työssä viihtymisestä sekä asioiden nopeasta omaksumisesta syntyviä säästöjä voidaan pyrkiä arvioimaan. Uuden henkilön kehittämisessä perehdyttäminen toimii keskeisessä osassa. (Kauhanen 2010, 152-153.)

Työntekijän työkykyä ja terveyttä voidaan myös tukea verkkovalmennuksella. Verkkovalmennuksen avulla pystytään perehdyttämään kustannustehokkaasti ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkovalmennuksen mahdollisuus yrityksessä luo positiivista työnantajakuva. (Prevenia.) Erinomainen tapa verkkovalmennuksen avulla on kouluttautua selkeästi rajattuun teemaan liittyen. Työhön perehdytyksen tai koulutuksen voi käydä läpi itselle parhaimpaan aikaan. Verkkovalmennukset voivat koostua testeistä, materiaaleista, videoista, kirjallisista materiaaleista tai animaatioista. (Adato 2016.) Verkkovalmennuksien hyödyntäminen perehdytyksessä on vielä vähäistä, mutta yleistymässä yritysten keskuudessa. Yrityksen täytyy itse miettiä, sopiiko verkkovalmennukset oman yrityksen perehdytykseen. (Laine 2017.)

## 2.5 Perehdyttämisen arviointi ja seuranta

Kun henkilö on aloittanut työskentelynsä uudessa työpaikassaan tai uusissa tehtävissään, voi esimies tehdä aktiivisesti työmenestyksen seuranta ja arviointia. Seurannan avulla voidaan perehdyttämisen ja työnopastussuunnitelman onnistuminen miten suunnitelma onnistui, missä oli mahdollisesti puutteita ja korjaamisen varaa, mitä tulisi ensi kerralla varmistaa. Päästiinkö tavoitteisiin, muuttaa, korjata tai tehdä toisin. Suunnitelmaa kehitettäessä kannattaa kuunnella ja ottaa huomioon perehdytettävien kokemukset ja mielipiteet. Perehdyttämistä ja työnopastusta kehittäessä edellytyksenä on ymmärtää niiden tärkeys. Vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä tulee perehdyttämisen järjestelmää ylläpitää. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7; Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2006, 162.)

Työpaikoilla lisääntyy jatkuvasti sijaisten, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palveluiden tuottajien käyttö ja näin ollen ne aiheuttavat jatkuvasti uusia vaatimuksia työpaikkojen perehdyttämisen ja opastusjärjestelmille. Perehdyttämisen ja opastusvastuussa olevat henkilöt tarvitsevat tehtävään soveltuvaa valmennusta ja koulutusta. Tärkeimpiä asioita ovat ymmärtää opettamisen ja oppimisprosessi, kyky kannustaa, innostaa ja rohkaista sekä ohjata perehdytettävä tai opastettava vastuunottoon ja omatoimisuuteen. Tehtävässä tarvitaan lisäksi osaamista opastustarpeen arvioimiseen ja töiden analysoimiseen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)



Kuvio 4 Oppimisen seuranta ja arviointi (Kangas & Hämäläinen 2010, 17)

Uusi työntekijä on usein innokas ja tyytyväinen sekä panostaa alkuvaiheessa paljon työhönsä. Ensimmäiset kuukaudet ovat samalla kriittisiä sitoutumisen näkökulmasta. Tärkeää onkin, että ne lupaukset, joita henkilölle valintaprosessin aikana on kerrottu ja kuvattu, myös täyttyvät. Muutaman kuukauden kuluttua esimiehen olisi hyvä varata kahden keskistä aikaa keskustelulle tulokkaan kanssa ja käydä läpi, miten uuden työntekijän odotukset ja tavoitteet suhteutuvat todellisuuteen. Keskustelussa kannattaa esimiehen kuulostella tarkkaan, onko tulokkaalla joitakin asioita, joihin hän ei ole aivan tyytyväinen. Näin niihin asioihin voidaan vaikuttaa.

taa ja tällä tavoin tukea henkilön motivaatiota ja sitoutumista. (Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2006, 162.)

### 3 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Kauhasen (2010, 182) mukaan toimialan työehtosopimukset täytyy tuntea, jotta organisaatioissa osataan toimia niiden mukaisesti ja hyödyntää kaikki paikallisen sopimisen tarjoamat mahdollisuudet. Työehtosopimukset määrittelevät reunaehdot ja raamit. Erityisesti perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä sekä työturvallisuuslaki. Työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa on tavoitteellinen toiminta työlainsäädännössä. (Kauhanen 2010, 182.) Työntekijöiden perehdyttämisessä korostuu etenkin työturvallisuuslain asettamat normit, yhdenvertaisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Häyhä 2014, 12.)

#### 3.1 Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintalakiin on lisätty dialogiseen eli vuoropuhelumaiseen perehdyttämiseen liittyviä asioita. Yhteistoimintalaissa korostuu työnantajan neuvotteluvollisuus ja se sisältää monenlaisia aihealueita, joista on työpaikkakokouksissa hyödyllistä keskustella. Pyrkimyksenä on lisätä vuoropuhelua työnantajan ja työntekijän välillä. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Yhteistoimintalaki perustuu voimakkaasti yrityksen kehittämisen varaan. Lakiin voi sisältyä myönteisiä joskus myönteisiä ja joskus kielteisiä asioita, mutta tavoitteena on aina yhä menestyksellisempi toiminta. Seuraavassa kuviossa on havainnollistettu yhteistoimintalain ja yrityksen kehittämisen välistä yhteyttä. (Helsilä 2002, 140.)





Kuvio 5 Toiminnan kehittämisen neljä tasoa (Helsilä 2002, 140.)

Kuviossa 5; Tietää kohdassa kerrotaan yhteistoimintalaissa yleisistä tiedotusvelvoitteista. Ennen neuvotteluja ja niiden aikana velvoite antaa asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot. Kun tietoa on saatu riittävästi, voidaan siirtyä ymmärtää- kohtaan, sillä laissa on neuvottelu- kohta ennen päätöksentekoa. Kun tietoa on riittävästi ja ymmärtää tekemänsä, voi rationaalisesti tehdä sen mitä on aikonutkin tehdä. Laissa tämä käy ilmi siten, että tehdyt päätökset toteutetaan hyväksi havaituilla tavoilla. Tähän ei liity yleisiä velvoitteita. Edellytykset kehittää asioita on, kun tietää tarpeeksi, ymmärtää, kuinka olisi hyvä toimia ja tekee sen mukaan. (Helsilä 2002, 140.)

### 3.2 Työsopimuslaki

Työnantajan velvollisuus on huolehtia, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, työmenetelmiä tai tehtävää työtä muutettaessa tai kehitettäessä. Tätä työsopimuksen yleisvelvoitetta tulee noudattaa vanhat sekä uudet työntekijät. Työnantajalle on myös asetettu tätä täydentävä vaatimus: Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi (Kupias & Peltola 2009, 21).

Työsopimuslaki hyväksyy suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti tehdyn työsopimuksen. Kirjallisesti tehtyä työsopimusta pidetään suositeltavana. Työnantajan on kuitenkin annettava palkatulle työntekijälle vähintään kuukauden ajaksi kirjallinen selvitys työsuhteen keskeisistä eh-

doista viimeistään ensimmäisen palkanmaksukauden päättymiseen mennessä, elleivät ehdot käy ilmi kirjallisesta työsopimuksesta. Seuraavat tiedot ovat työsopimuslain mukaan käytävä ilmi selvityksestä:

1. Työnantajan ja työntekijän koti- tai liikepaikka
2. Työnteon alkamispäivä
3. Määräaikaisen työsopimuksen määräaikaisuuden peruste ja sopimuksen päättymisaika tai sen arvioitu päättymisaika
4. Koeaika
5. Työntekopaikka tai jos työntekijällä ei ole kiinteää työntekopaikkaa, selvitys periaatteista, joiden mukaan työntekijä työskentelee eri työkohteissa
6. Työntekijän pääasialliset työtehtävät
7. Työhön sovellettava työehtosopimus
8. Palkanmaksukausi sekä palkan tai muun vastikkeen määräytymisen perusteet
9. Säännöllinen työaika
10. Vuosiloman määräytyminen
11. Irtisanomisaika tai sen määräytymisen peruste
12. Vähintään kuukauden kestävässä ulkomaantyössä työn kesto, valuutta, jossa rahapalkka maksetaan, ulkomailla suoritettavat rahalliset korvaukset ja luontoisedut sekä työntekijän kotiuttamisen ehdot

(Österberg 2014, 64.)

### 3.3 Työturvallisuuslaki

Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajan edistämään tasa-arvoa naisten ja miesten välillä, kun taas syrjinnän työelämässä kieltää yhdenvertaisuuslaki. (Kupias & Peltola 2009, 25.) Työturvallisuuslain tarkoitus on kehittää työolosuhteita ja työympäristöä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi sekä torjua ja ennalta ehkäistä ammattitautoja, työtapaturmia ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden henkisen ja fyysisen terveyden haittoja. (Finlex 2002.)

Lain neljännessä luvussa säädetään työntekijän velvollisuuksista. Työnantajan ohjeita ja määräyksiä tulee työntekijän noudattaa. Myös terveellisyyden ja turvallisuuden edellyttämää siisteysttä ja järjestystä sekä varovaisuutta ja huolellisuutta. Työntekijän on huolehdittava myös muiden työntekijöiden turvallisuudesta oman kokemuksensa ja ammattitaitonsa mukaisesti. Havaitsemistaan työpaikan mahdollisista vioista ja puutteista on työntekijän ilmoitettava työsuojeluvaltuutetulle sekä työnantajalle. Mahdollisuuksiensa mukaan työntekijän on itse poistettava havaitsemansa ja välitöntä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet. (Työturvallisuuskeskus 2003.)

#### 4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tässä luvussa kuvataan toiminnallisen opinnäytetyön toteutusta sekä kuvataan opinnäytetyön prosessia. Alaluvuissa kerrotaan perehdytyskansioista sekä perehdyttämisen muistilistasta ja aikataulusta, joka on rakennettu ensimmäisiä perehdytyspäiviä varten. Kotkan Garderobi Oy:llä oli jo entuudestaan toimiva perehdytyslista, jota tämän prosessin aikana vain päivitetiin ja jäsenneltiin toimivammaksi. Perehdytyskansion suunnittelu aloitettiin keskustellen Kotkan Garderobi Oy:n aluepäällikön sekä kahden myymäläpäällikön kanssa. He toimivat perehdyttäjien roolissa ja näin ollen antoivat suunnitelmaan perehdyttäjän näkökulmaa. Keskustelut käytiin ennen perehdytyskansion tekemisen aloittamista ja yhteyttä on pidetty säännöllisesti kansion osalta koko kevään 2017 ajan.

Kotkan Garderobi Oy:lle toteutuva perehdytyskansio toteutetaan yksilötyönä. Teoreettista viitekehystä sekä toiminnallista osuutta on tehty prosessin aikana samanaikaisesti. Toiminnalliseen osuuteen tarvittava materiaali kerättiin useammalta taholta; Kotkan Garderobi Oy:n aluepäällikön, kahden myymäläpäällikön sekä yhden yrityksen visualistin kanssa käytyjen keskustelujen kautta, joista tärkeimmät asiat kirjattiin ylös. Materiaalina on käytetty myös entisen Stylehunter Oy:n käyttämää perehdytyskansiota sekä hyödyntämällä opinnäytetyön tekijän omaa työkokemusta VILA Sellossa. Perehdytyskansion tietoa on kirjoitettu ja muotoiltu uuden työntekijän näkökulmaan sopivaksi, jotta materiaali olisi helppo ymmärtää ja sisäistää.

Kotkan Garderobi Oy:llä uuden työntekijän perehdytys ei ole aina ainoastaan esimiehen harteilla vaan perehdytykseen pääsee osallistumaan useampikin henkilö. Perehdytyskansion suunnittelussa ja toteutuksessa keskityttiin siihen, että kansio on hyödyllinen työväline jokaiselle perehdyttäjälle sekä helposti ymmärrettävissä tulokkaalle. Uutta työntekijää on usein vastassa esimies tai vastuumyyjä, jonka tehtävä on toivottaa tulokas tervetulleeksi ja antaa tarvittavat työvälineet sekä kertoa muut oleelliset asiat.

##### 4.1 Perehdytyskansio

Perehdytyskansio löytyy tämän opinnäytetyön liitteestä. Perehdytyskansion tavoitteena on auttaa monia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä, niin uusia kuin myös pidempään yrityksessä olleita. Tavoitteena oli luoda helposti luettava ja selkeä kansio uudelle työntekijälle sekä kansioista tarvittaessa kuka vain yrityksen työntekijöistä voisi tarkistaa asioiden oikeellisuuden. Haastavaa oli asettua uuden työntekijän tilanteeseen ja katsoa tilannetta tulokkaan näkökulmasta, jotta perehdytyskansioon saataisiin oikea näkökulma lähestyä asioita. Valmis perehdytyskansio tullaan tulostamaan ja kansittamaan jokaiseen Kotkan Garderobi Oy:n VILA-liikkeeseen. Perehdytyskansioista tehdään myös sähköinen versio, jotta päivittäminen ja ajan tasalla pysyminen helpottuisi.

Perehdytyskansion ensimmäinen pääluke sisältää kauppiaan tervehdyksen kirje muodossa ja hänen tervetulo- toivotukset uudelle työntekijälle. Seuraavassa luvussa esitellään yritystä tarkemmin. Kerrotaan lyhyesti Kotkan Garderobi Oy:n historiasta, Bestselleristä sekä VILA:sta. Kolmantena lukuna on työsuhdeasiat ja palkka. Tässä luvussa perehdytään yrityksen käyttämään tasoittumisjärjestelmään, palkkakauteen ja tuntilistoihin, lomarahojen maksuun ja kertymiseen, vuosivapaaseen ja sen kertymiseen, työterveyteen sekä työsuojeluun. Neljännen pääluvun aiheena on henkilökuntaedut. Viidennessä sekä kuudennessa luvussa käsitellään visuaalisia asioita myymälän esillepanon ylläpitämisen sekä liikkeen siisteyden osilta. Näiden lukujen materiaalit ovat rakentuneet yhteistyön sekä keskustelujen pohjalta yrityksen visuaalisten kanssa. Seitsemäntenä lukuna on myynti ja asiakaspalvelu. Alalukuina tässä luvussa on muun muassa lähtökohtatilanne, tunneäly työssä ja kohtaamisissa, myyntiprosessi sekä erilaisia yrityksen tarjoamia palveluita. Seuraavassa luvussa käsitellään Bestsellerin myynti- ja vaihtokäytäntöä, jossa keskitytään tuotteen palautukseen ja vaihtoon sekä asiakasreklamaatioihin. Yhdeksäntenä lukuna on tärkeät tuoteryhmät ja -merkit. Kymmenes luku käsittelee materiaaleja, jotka ovat jaoteltuina luonnonkuituihin, synteettisiin kuituihin sekä muuntokuituihin. Viimeisimmät luvut ovat vartalotyypit sekä värit. Vartalotyypit ovat jaoteltuina yleisimpiin vartalotyyppeihin ja värit-luvussa perehdytään värianalyysiin.

#### 4.2 Perehdyttämisen muistilista sekä aikataulu

Perehdyttämisen muistilista sekä perehdytyksen ensimmäisten päivien aikataulu löytyvät kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön liitteenä. Perehdyttämisen muistilistan tarkoituksena on läpikäydä listan kohdat tulokkaan kanssa ensimmäisten työssäolo kuukausien aikana. Perehdyttämisen muistilistan avulla perehdyttäjä ja tulokas pystyvät helposti seuraamaan, että työsuhteeseen kuuluvat keskeiset asiat ovat käyty läpi ja samalla opituista asioista voidaan käydä palautekeskustelu. Perehdyttäjällä sekä työntekijällä on oma perehdyttämisen muistilistan kappale, johon on myös varattu tilaa omille muistiinpanoille.

Perehdyttämisen muistilistassa käsitellään ensimmäiseksi työsuhdeasiat. Seuraavaksi keskitytään yritykseen liittyviin asioihin. Tässä osiossa käydään läpi Bestseller Oy, VILA Clothes, Kotkan Garderobi Oy sekä yrityksen arvot ja toimintatavat. Seuraavaksi tutustutaan myymälään ja omaan tiimiin. Näiden jälkeen käydään läpi myynti ja myynnin tukemisen toiminnot. Viestintä sekä yleiset toimintatavat ja mitä sivulta odotetaan ovat seuraavat osa-alueet. Viimeisinä kokonaisuuksina ennen palautekeskustelua käydään yhdessä läpi kauppakeskuksen säännöt, raportointi ja takakone.

Perehdytyksen aikataulu on laadittu perehdytyksen neljälle ensimmäiselle päivälle. Nämä päivät rakentuvat keskusteluista, informaatiosta sekä myyntityöstä. Ensimmäinen päivä aloitetaan työsuhdeasioiden läpikäymisellä. Päivä jatkuu perehdytyskansioon tutustumisella sekä arvomaailmasta ja myynninportaiden mallista keskustelemisella perehdyttäjän kanssa. Näiden

jälkeen siirrytään myymälän puolelle ja päästään harjoittelemaan myyntiä perehdyttäjän kanssa sekä tutustumaan kassan käyttämiseen. Päivän päätteeksi tehdään yhteenveto perehdyttäjän kanssa päivästä myyntikassojen ja lukujen seurannan avulla. Toisena päivänä keskitytään myyntiin ja siirretään edellisen päivän aikana käydyt asiat käytäntöön myynninportaidenmallin avulla. Päivän päätteeksi keskustellaan perehdyttäjän kanssa päivästä ja tehdään yhteenveto myyntikassojen ja lukujen avulla. Kolmas päivä alkaa aamurutiinien parissa perehdyttäjän kanssa. Kassakoulutuksessa käydään läpi perusteellisesti kassan käyttö sekä palautukset, reklamaatioasiat ja lahjakortit. Päivän aikana tulokkaan kanssa käydään läpi NOOS-tuotteet ja niiden merkitys myynnissä. Päivä päättyy yhteenvetoon myyntikassojen ja lukujen katsomisen avulla. Neljäntenä päivänä aloitetaan toimistossa, jossa käydään työntekijän kannalta perehdytyslistan tärkeimmät kohdat läpi. Tämän jälkeen siirrytään myymälän puolelle myyntiin ja katsotaan varauksien kirjaaminen ja hoitaminen sekä perehdytään myymälän ompelija-palveluun. Päivä päättyy liikkeen sulkemisella, iltatoimien läpikäymisellä sekä tuttuun tapaan yhteenvedolla päivästä.

## 5 Yhteenveto

Yhteenvetoluvussa tarkastellaan opinnäytetyötä kokonaisuutena. Käsitellään opinnäytetyöprosessin aikataulua sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessin onnistumista opinnäytetyön tekijän sekä toimeksiantajan näkökulmasta.

### 5.1 Opinnäytetyöprosessin aikataulu

Joulukuussa 2016 pidettiin toimeksiantajan kanssa ensimmäinen tapaaminen perehdytyskansion tiimoilta. Tammikuun 2017 alkupuolella oli aiheanalyysin palautus. Aiheanalyysin tekeminen valmisteli itse opinnäytetyöhön ja tammikuussa vahvistui ohjaajaksi Elina Wainio. Tammi-kuun loppupuolella oli toimeksiantajan kanssa toinen palaveri, jossa saatiin vietyä suunnittelua pidemmälle. Helmikuussa oli projektisuunnitelman esitykset. Tarkoituksena oli esitellä opinnäytetyön aihe ja runko. Keväällä pidettiin ohjaavan lehtorin kanssa tilannekatsauksia. Helmi- huhtikuu oli varattu opinnäytetyön työstämiseen ja erityisesti teoreettisen viitekehyksen työstämiseen. Huhtikuussa 2017 on 75% valmiin työn esitys, työn opponointi sekä toimeksiantajan tapaaminen. Toukokuussa on kypsyysnäytteen tekeminen, jolla varmistetaan opinnäytetyön tekijän osuus opinnäytetyön tekemiseen. Toukokuussa myös opinnäytetyö esitellään julkaisuseminaarissa. Perehdytyskansio sekä perehdyttämisen muistilista ja aikataulu luovutetaan toimeksiantajalle ja viimeisenä opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa.

### 5.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön aihe valikoitui opinnäytetyön tekijän omien mielenkiinnon kohteiden sekä yrityksen tarpeen mukaan. Mielenkiintoisen aiheen valinta oli opinnäytetyön tekijälle keskeises-

sä asemassa, jotta koko prosessin ajan säilyisi motivaatio ja mielenkiinto. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui ongelmitta ja viestintä toimi saumattomasti puolin ja toisin.

Uskon perehdytyskansion olevan aidosti hyödyksi toimeksiantajalle sekä kansion tuovan helpotusta myymälöiden arkeen ja tulokkaiden perehdytykseen. Perehdytyskansio edesauttaa ajankäytön tehostamista ja luo turvaa asioiden tekemisen oikeellisuudesta. Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyön tekijä oppi perehdyttämisestä lisää sekä pääsi kehittämään kirjoittamisen taitojaan. Opinnäytetyön tekeminen alusta loppuun sujui mutkattomasti sekä mielenkiintoisen työn vuoksi motivaatio tekemiseen säilyi loppuun asti.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Tampere: Tammer- Paino Oy

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg. 2006. Viisaat valinnat. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kangas, P & Hämäläinen, J. 2010. Perekdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. WSOYpro O.

Krogerus, M & Tschäppeler, R. 2012. Pieni suuri päätösten kirja: 50 toimivinta ratkaisumallia. Jyväskylä: Atena

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perekdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print

Moisalo, V. 2011. Uusi HR arjen henkilöstöjohtamista. 2. painos. Kuopio: Kopijyvä Oy

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. Uudistettu painos. Helsinki: Helsingin Kamari Oy

### Sähköiset lähteet:

Bestseller. About us. Our Company. Viitattu 2.4.2017

<https://about.bestseller.com/about-us/our-company>

Häyhä, H. 2014. Määräaikaisten työntekijöiden perekdyttäminen haastaviin asiakaspalvelutehtäviin. Maisterin tutkinnon tutkielma. Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu. Viitattu 26.4.2017. [https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/21355/hse\\_ethesis\\_14533.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/21355/hse_ethesis_14533.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laine, K. 2017. Onnistunut perekdytysprosessi. Viitattu 2.4.2017.

<http://www.cloudriven.fi/webinaarit/onnistunut-perekdytysprosessi-katso-9-3-webinaaritallenne/>

Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 3.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738 - L1P2>

Penttinen, A & Mäntynen, J. 2009. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy. 2. Painos. Viitattu 3.4.2017.

<http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Työsuhde/Työelämän kehittäminen/Työhön perekdyttäminen 2009 TTK.pdf>

Prevenia. Vuorotyö haastaa terveyttä. Viitattu 5.4.2017.

<http://www.prevenia.fi/fi/VERKKOVALMENNUKSET/HYVINVOINTIA VUOROTYÖSSÄ/>

Adato. 2016. Verkkovalmennuksista tehokkuutta ja joustavuutta kouluttautumiseen. Viitattu 5.4.2017.

<http://www.adato.fi/Default.aspx?tabid=498>

Lehtola, A. 2016. Miksi ja miten digitalisoida perekdytysprosessi? Viitattu 5.4.2017.

<https://www.linkedin.com/pulse/miksi-ja-miten-digitalisoida-perekdytysprosessi-aleksi-lehtola>

Työturvallisuuskeskus 2003. Uusi työturvallisuuslaki (738/2002). Viitattu 10.4.2017.  
<http://www.oamk.fi/~eeroko/Opetus/Tuotantoautomaatio/tyoturvallisuuslaki.pdf>

Julkaisemattomat lähteet:

Bestseller. Brand Book, 2017.

Kuparinen, T. 2017. Kotkan Garderobi Oy. Aluepäällikkö. Helsinki.

Stylehunter Oy perehdytysuunnitelma. 2017



## Kuviot

Kuvio 1 Kaksikehäisen oppimisen malli (Krogerus & Tschäppeler 2012, 910)

Kuvio 2 Viiden askeleen menetelmä (Kangas & Hämäläinen 2010, 15-16)

Kuvio 3 Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2010, 152)

Kuvio 4 Oppimisen seuranta ja arviointi (Kangas & Hämäläinen 2010, 17)

Kuvio 5 Toiminnan kehittämisen neljä tasoa (Helsilä 2002, 140)

## Liitteet

Liite 1: Perehdytyskansio .....	27
Liite 2: Perehdyttämisen muistilista sekä aikataulu.....	71

Liite 1: Perehdytyskansio

# PEREHDYTYSKANSIO



KOTKAN GARDEROBI OY



## SISÄLLYSLUETTELO

1	TERVETULOA .....	4
2	Yritys .....	5
2.1	Bestseller.....	5
2.2	VILA .....	6
3	TYÖSUHDEASIAT JA PALKKA .....	7
3.1	Tasoittumisjärjestelmä .....	7
3.2	Palkkakausi ja tunti-listat sekä TES .....	8
3.3	Lomarahojen maksu ja kertyminen.....	9
3.4	Vuosivapaa ja kertyminen.....	10
3.5	Työterveys .....	11
3.6	Työsuojelu .....	11
4	HENKILÖKUNTAEDUT .....	12
4.1	Työasut .....	12
4.2	Vaate-etu .....	12
4.3	Myyntibonus .....	13
4.4	Kuukausipalaverit.....	14
5	ESILLEPANON YLLÄPITÄMINEN.....	15
5.1	Telineet .....	15
5.1.1	BEST SOLD-teline.....	15
5.1.2	LAST CHANCE- teline .....	15
5.2	Pöydät .....	16
5.3	Seinät .....	16
5.4	Ikkunat / nuket .....	17
5.5	Hintakyltit.....	17
5.6	Tuotehuolto.....	17
6	LIIKKEEN SIISTEYS .....	18
6.1	Pölyjen pyyhkiminen .....	18
6.2	Kassa-alueen siisteys .....	18
6.3	Varaston siisteys .....	18
7	MYYNTI JA ASIAKASPALVELU.....	19
7.1	Lähtökohtatilanne .....	19
7.2	Tunneäly työssä ja kohtaamisissa.....	19
7.3	Tärkeä muistaa.....	20
7.4	Myyntiprosessi .....	20
7.5	Myyntinportaot .....	23
7.6	Private Shopping .....	24
7.7	Customer Club.....	25
7.8	Tarrakortti .....	25

7.9	Lahjakortit .....	26
7.10	Stailauspalvelu .....	27
7.11	Tunnusluvut .....	27
7.12	Click & Collect -palvelu .....	28
7.13	Pins-kortti .....	29
8	BESTSELLERIN MYYNTI- JA VAIHTOKÄYTÄNTÖ .....	30
8.1	Palautus ja vaihto .....	30
8.2	Asiakasreklamaatio .....	31
9	TÄRKEÄT TUOTERYHMÄT JA -MERKIT .....	32
9.1	NOOS .....	32
9.2	VILA .....	33
9.3	Selected Femme .....	33
9.4	Pieces .....	34
9.5	Object .....	34
10	MATERIAALIT .....	35
10.1	Luonnonkuidut .....	35
10.2	Synteettiset kuidut .....	37
10.3	Muuntokuidut .....	38
11	VARTALOTYYPIT .....	40
11.1	H- vartalotyyppi (Banaani- vartalo) .....	40
11.2	A- vartalotyyppi (Päärynä- vartalo) .....	41
11.3	O- vartalotyyppi (Omena- vartalo) .....	41
11.4	X- vartalotyyppi (Tiimilasi- vartalo) .....	42
11.5	Y- vartalo (Mansikka- vartalo) .....	42
12	VÄRIT .....	43
12.1	Kevät .....	43
12.2	Kesä .....	43
12.3	Syksy .....	44
12.4	Talvi .....	44

# 1 TERVETULOA

Hei Sinä,

Toivotan Sinut tervetulleeksi uuteen työpaikkaasi. Toivon sydämestäni, että koet tällä hetkellä ylpeyttä ja suunnatonta iloa, että Sinut on valittu VILA tiimimme. Toivon todella, että elät tämän hetkistä unelmaasi ja että se innostaa Sinua jokainen päivä. Tervetuloa VILA matkallesi meidän muiden Kotkan Garderobilaisten joukkoon!

Kotkan Garderobi Oy on vuonna 2000 perustettu yritys. Yritykseemme kuuluu tällä hetkellä (v.2017) 15 VILA myymälää. Liikevaihtomme on noin 9 miljoonaa euroa ja työllistämme n. 80 henkilöä. Yritys on yksityisomistuksessa ja sen perustaja Sari Pitkäpaasi perheineen omistaa yrityksen.

Yrityksemme tavoitteena on säilyttää ja kehittää työpaikkaamme sekä ylläpitää VILA ketjuprofiilia. Arvomme lähtee kunnioituksesta toisiamme kohtaan sekä kiitollisuudesta. Tavoitteemme on, että työssämme näkyvät aito ihmisen kohtaaminen, kuunteleminen ja välittäminen. Teemme työtämme rohkeasti ja intohimolla, yhdessä tiiminä.

Sinun tulevaisuutesi on juuri sitä miksi sen teet!

Terveisin,

Sari

## 2 Yritys

### 2.1 Bestseller

Tanskalainen vaatetusalan perheyhtiö, joka on perustettu vuonna 1975.

#### **Merkit**

Junarose, Object collectors item, Only, Outfitters nation, Pieces, Selected Femme, Vero Moda, Vila Clothes, Mamalicious Jack&Jones, Name It.

Bestseller tarjoaa muotia naisille, miehille, teineille ja lapsille. Tuotteita on myynnissä oman yrityksen liikkeissä, verkkokaupoissa, tavarataloissa ja multibrand-myymöissä.

Bestseller A/S käytännön asioita Suomessa hoitaa Espoon Leppävaarassa toimiva yritys nimeltä Bestseller Wholesale Finland Oy, joka on perustettu vuonna 1990.

Bestseller arvostaa toimivaa ja pitkää yhteistyökumppanuutta niin kauppiaiden kuin muunkin henkilökunnan kanssa. Bestseller ja yhteistyökumppanit toimivat Bestsellerin perusarvojen ja yhteistyösopimusten mukaisesti. Bestseller kohtelee yhteistyökumppaneita - partnereita, tavarantoimittajia ja henkilökuntaa samalla tavoin kuin toivoisi itseään kohdeltavan.

#### **Bestsellerin arvot**

1. Olemme rehellisiä
2. Olemme ahkeria
3. Olemme lojaaleja
4. Olemme yhteistyöhaluisia
5. Olemme yrittäjähenkisiä
6. Haluamme nähdä tuloksia
7. Haluamme yksinkertaisia ratkaisuja
8. Emme pidä mitään itsestään selvänä
9. Pidämme lupauksemme
10. Haluamme olla parhaita

# BESTSELLER®

Bestsellerin maailma on reilu ja täynnä mahdollisuuksia. Kulttuurierot ovat rikkaus, jotka antavat mahdollisuuden tarjota laatua, tuloksia ja hyviä arvoja.

Bestsellerin arvot eivät ole vain hienosti kirjoitettuja lauseita vaan ne näkyvät jokapäiväisessä toiminnassa. Arvot heräävät eloon joka päivä ja tämä on yksi Bestsellerin menestystekijöistä.

Bestsellerin jokapäiväisessä toiminnassa näkyy perhekeskeinen, välittävä ja ihmisläheinen tunnelma. Tämä tunnelma välittyy aina johtoportaasta asiakkaalle asti.

## 2.2 VILA

VILA on Bestsellerin ainoa merkki, jota ei ole kokonaan itse luotu, vaan ostettu muualta. VILA on perustettu vuonna 1994. Tällä hetkellä VILA:lla on yli 200 liikettä ja yli 1600 tukkumyyjää ympäri Eurooppaa.

Suomeen VILA Clothes tuli vuonna 2002. Tällä hetkellä liikkeitä on jo 23. Lisäksi VILA:n vaatteita myydään Stockmanneilla, Kekäleessä ja MODA-liikkeissä ympäri Suomea.





## 3 TYÖSUHDEASIAKAT JA PALKKA

### 3.1 Tasoittumisjärjestelmä

#### Tauot

Työaika 4h ja yli	15 min
Työaika 6h ja yli	2x 15 min
Työaika yli 7h:	2x 15 min + ruokatunti 30 min

30 minuutin pakollinen ruokatauko on palkaton, mutta kahvitauot ovat palkallisia.

#### Lisät

Lisät 1.3.2016- 31.1.2018

Ilta = arkipäivä klo 18-24

- Hki = 4,10€
- Muu Suomi = 3,92€

La = lauantaina klo 13-24

- Hki = 5,35€
- Muu Suomi = 5,17€

Su = sunnuntaina koko päivä (100%)

Työntekijä voi työskennellä yksin liikkeen ollessa auki enintään 4 tuntia. Yhdessä sovittaessa on mahdollista olla pidempikin aika yksin myymälässä esim. Sunnuntaisin. Kokonaistyöaika voi ylittyä esim. Siivouksen tai sulkemisen vuoksi.

### 3.2 Palkkakausi ja tunti- ja viikkotilastat sekä TES

Palkka maksetaan kuun viimeinen arkipäivä. Tuntitilastat täytetään viimeistään kuun 20. päivä. Jokainen työntekijä pitää itse kirjata tekemistään tunteista ja merkitsee tehdyt tuntinsa tuntitilastaan esimerkin tavoin.

Yritys: Kokeen Garderobi Oy  
Myymlä: Kila Sella  
Nimi: XX

Huom!  
Käytetään oikeita kelloaikoja ja  
välimerkkeinä kaksoispistettä.

Kuukausi: tammi-kuu 2017  
Viesti: 2017

Päivä	Vii- ko	Aloit- klo	Päätyi klo	Lounas- taso	Työaika	LIBAT			YLTÄYSEURANTA / VIKKO				Huomautuksia?
						Itä	Lauantai	Sunnuntai	Yhtä- vapaat	Viikko- työaika	Viikko- laskut	Viikko- yht. t	
1 su										0.00			
2 ma													
3 ti		12.00	18.00	0.00	6.00	0.00							
4 ke		8.00	14.00	0.00	6.00	0.00							
5 to													
6 pe													
7 la		9.00	16.00	0.00	7.00		3.00						
8 su		12.00	16.00	0.00	4.00	0.00	4.00			23.00			
9 ma													
10 ti		12.00	17.00	0.00	5.00	0.00							
11 ke		8.00	14.15	0.00	6.15	0.00							
12 to		15.00	21.00	0.00	6.00	3.00							
13 pe		12.00	18.00	0.00	6.00	0.00							
14 la													
15 su										22.15			
16 ma													
17 ti		15.00	21.15	0.00	6.15	3.15							
18 ke		8.00	16.30	0.00	8.30	0.00							korvauk luottamuudesta su 28.1
19 to		9.00	14.00	0.00	5.00	0.00							
20 pe		12.00	18.00	0.00	6.00	0.00							
21 la		12.00	19.15	0.30	7.45		8.15						
22 su										25.30			
23 ma		11.00	17.00	0.00	6.00	0.00							
24 ti		10.30	12.00	0.00	1.30	0.00							jumbo päivät
25 ke		13.30	21.00	0.30	7.30	3.00							
26 to		8.00	17.00	0.30	7.30	0.00							
27 pe		18.00	22.00	0.00	4.00	4.00							
28 la													
29 su		12.00	18.00	0.00	6.00	0.00	6.00			32.30			
30 ma		13.00	21.00	0.30	7.30	3.00							
31 ti		9.00	17.00	0.30	7.30	0.00							
Yhteensä (tunti/minuutit)						118.15	16.15	9.15	10.00	0.00	0.00	0.00	
Muunneltut tunnit palkanlaskenta varten						118.25	16.25	9.25	10.00	0.00	0.00	0.00	

Työvuorolistat annetaan aina kolme viikkoa kerrallaan. Myymäläpäälliköllä on kuitenkin oikeus muutoksiin työntekijän suostumuksella.

Työntekijällä on oikeus esittää 2 toivetta kuukaudessa työvuorojen sijoitteluun, mutta esimies katsoo voidaanko toiveita toteuttaa. Pyrkimyksenä on saada jokaiselle työntekijälle 1 viikonloppuvapaa (LA-SU) kuukaudessa.

Työvuorolistoja noudatetaan. Jos haluat vaihtaa työvuorosi, tulee sinun aina sopia ensin myymäläpäällikön kanssa asiasta.

Koeaika on 4 kk tai puolet määräaikaisen työsuhteen kestosta. Palkka määräytyy työkokemuksen mukaan. (Kaupan TES). Harjoittelijan palkka on 85% minimipalkasta koeajan aikana, ellei työntekijällä ole lainkaan kaupanalan työkokemusta.

### 3.3 Lomarahojen maksu ja kertyminen

Lomarahaa = 50% lomapalkasta ja lomapalkka maksetaan kaikille toukokuun palkan yhteydessä.

Listassa ilmoitetut lomapäivät sisältävät sekä kertyneet kesä- että talvilomapäivät. Kaikki kesä- ja talvilomarahat ja loma-ajan palkat maksetaan toukokuussa.

Mikäli työsuhde päättyy ennen kuin ehdit pitää kesäloman, vähennetään 31.5.2017 maksetut lomarahat lopputilistä.

- Työsopimuksen tuntien ollessa alle 20h / vko:

Loma-ajan palkka maksetaan työntekijöille jokaisen palkan yhteydessä.

- Työsopimuksen tuntien ollessa yli 20h / vko:

Lomapalkka lasketaan kertomalla kertyneet lomavuoden ansiot (1.4-31.3.)

1. 10%:lla, jos työsuhde on 31.3. mennessä kestänyt alle vuoden
2. 12,5%:lla, jos työsuhde on kestänyt 31.3. mennessä yli vuoden

Esimerkiksi

Olet ansainnut 1.4.2016-31.3.2017 10 000€ ja työsuhde on kestänyt yli vuoden.

Lomapalkkasi tulee  $10\,000 \times 12,5\% = 1250\text{€}$

Lomarahaa on  $1250\text{€} \times 50\% = 625\text{€}$ .

Yhteensä

$1250\text{€} + 625\text{€} = 1875\text{€}$

### 3.4 Vuosivapaa ja kertyminen

Vuosivapaata ansaitaan kalenterivuoden aikana tehtyjen työtuntien sekä työnantajan määräämien koulutuksien ajalta siten, että kutakin toteutunutta täyttä 220 työtuntia kohti työntekijä ansaitsee yhden vuosivapaan. Kalenterivuoden aikana työntekijä voi ansaita enimmillään 6,5 vuosivapaata. Huomioon otetaan kaikki tehdyt työtunnit mukaan lukien lisä- ja ylityötunnit. Vuodenvaihteessa tilanne nolllaantuu ja ansainta alkaa alusta.

Ansaintaraja on sama sekä kokoaikaiselle, että osa-aikaiselle työntekijälle.

Vuosivapaan ansainta alkaa työsuhteen kestänyt 6 kuukautta.

Vuosivapaat annetaan kokonaisina päivinä ensisijaisesti ansaintavuonna, kuitenkin viimeistään seuraavan vuoden huhtikuun loppuun mennessä. Työnantajan on kuultava työntekijää vuosivapaiden antamisesta ja ne on mahdollisuuksien mukaan annettava jonkin muun vapaan yhteydessä. Yhden vuosivapaan tuntiarvo on 7,5 tuntia ja tältä ajalta maksetaan työntekijän henkilökohtainen palkka kiinteine lisineen, ilman työaika- ja tuntikohtaisia olosuhdelisiä.

Vuosivapaa voidaan antaa yksittäisenä päivänä, kuten esimerkiksi arkipyhänä. Kolmen päivän mittaisesta tai sitä pidemmistä yhdenjaksoisesta vuosivapaasta on sovittava työntekijän kanssa. Vapaita ei voi sijoittaa muiden vapaiden ajalle. Työsuhteen kestänyt kuusi kuukautta työntekijä ansaitsee kalenterivuositain vuosivapaata tehtyjen työtuntien perusteella seuraavasti (enintään 37,5 tunnin malli):

Tehtyjen tuntien määrä	Vapaiden määrä	Vapaatuntien määrä
220	1	7,5
440	2	15
660	3	22,5
880	4	30
1100	5	37,5
1320	6	45
1540	6,5	48,75

Ansaitut vuosivapaat annetaan ansaintavuotta seuraavan vuoden huhtikuun loppuun mennessä yhdessä tai useammassa erässä. Vuosivapaan ajalta maksetaan työntekijän normaali palkka.

Pidetty vuosivapaapäivä merkitään tuntilistaan sen päivän kohdalle klo 8:00-16:00 (=7,5h) ja huomautuksia kohtaan kirjoitetaan "pidetty vuosivapaa". Vuosivapaa taulukkoon merkitään kuukauden tunnit vähennettynä pidettyjen vuosivapaiden tunneilla.

- Esimerkiksi maaliskuun tunnit näyttävät 150h, josta 2 päivää on pidettyjä vuosivapaita. Vuosivapaa taulukkoon merkitään 135h. Nämä pidetyt vuosivapaapäivät eivät kerrytä vuosivapaatunteja.

### 3.5 Työterveys

Palkka maksetaan niiltä päiviltä, jolloin työntekijällä olisi ollut työvuorolistojen mukaan töitä. Pyhäpäivinä maksetaan normaalituntipalkka sairauspoissaoloista. Jos työsuhde on kestänyt alle kuukauden, näiltä sairauspoissaolopäiviltä työntekijä saa 50% palkkaa.

Työntekijän sairastuessa tulee hänen viipymättä ilmoittaa sairastumisestaan esimiehelleen tai sillä hetkellä vastuussa olevalle myyjälle puhelimitse. Tekstiviestejä ei hyväksytä.

#### **TYÖTERVEYS:**

Työterveyshuolto on Terveystalossa.  
Terveystalon valtakunnallinen ajanvarausnumero on:  
030 6000

#### **JOS SAIRASTUN?**

Ole heti yhteydessä esimieheesi. Esimies on oikeutettu myöntämään n. 1-3 päivää sairauslomaa ilman sairauslomatodistusta.

#### **MILLOIN TYÖTERVEYTEEN?**

Lääkekuurin tai laboratoriokokeen tarve.  
Esimies arvioi työterveyshuollon tarpeen ja kaikki ajanvaraukset Terveystaloon tapahtuu esimiehen kautta.

### 3.6 Työsuojelu

Kotkan Garderobin työsuojeluvaltuutettu ja luottamusasiamies on:  
Jenni Hemminki

Myymälen toimistossa on TYÖSUOJELUMAPPI, jossa tietoa työsuojelusta ja työturvallisuudesta sekä kauppakeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmasta.

## 4 HENKILÖKUNTAEDUT

### 4.1 Työasut

Jokainen työntekijä saa 50% alennuksen ostaessaan vaatteita liikkeistämme omaan käyttöön. Työaikana tulee käyttää 100% oman merkin vaatteita mitä myymälästä löytyy.

Suosituksena on myös, että vaatteet löytyvät sillä hetkellä myymälästä. Vanhoja, jo myynnistä poistuneita tuotteita ei käytetä. Onhan työntekijä paras käyntikortti yrityksestä.

Jokainen huolehtii vaatteiden huollon itsenäisesti. Työvaatteiden vaihto kuuluu omalle ajalle, kun työaika alkaa on myyjän oltava valmiina ja huoliteltuna liikkeen puolella.

### 4.2 Vaate-etu

Koska työaikana ei käytetä muita vaatteita kuin VILA:n vaatteita, saa henkilökunta ostaa omista Kotkan Garderobi Oy:n VILA- liikkeistä (Sello, Iso Omena, Kamppi, Forum, Jumbo, Kotka, Lahti, Kouvola, Lappeenranta, Hämeenlinna, Tampere, Ideapark, Kuopio, Joensuu ja Jyväskylä) normaalihintaisia tuotteita omaan käyttöönsä alennuksella.

- Alennus omaan käyttöön tulevista vaatteista ja asusteista -50%.
- Alennus lahjaksi tulevista tuotteista -30%.
- Meraki- kosmetiikkatuotesarjasta alennus on -30%.
- Alennusta ei anneta lahjakorteista.
- Alennus on henkilökohtainen.
- Jos alennusta käytetään väärin, lähtee etu pois kaikilta.
- Oh sopimuksella työskentelevät saavat hyödyntää henkilökunta-alennuksen vain työpäivinä.

Koskaan ei rahasteta itseään, vaan sen tekee aina toinen myyjä. Kuittiin laitetaan puumerkit ja alkuperäinen kuitti toimitetaan myymäläpäällikölle. Kuitit laitetaan arkistoon talteen.

Työntekijälle lisätuna annettu vaatealennus päättyy sinä päivänä kun työntekijä sanoo itsensä irti.

### 4.3 Myyntibonus

Myyjien myyntibonukset:

- Bonusta saavat kaikki tiimin jäsenet, joilla kuukausituntimäärä ylittyy 20h kuukaudessa.
- Bonus lasketaan vaatelahjakortein omaan käyttöön.
- Bonus tulee lunastaa seuraavan kuukauden aikana.
- Bonukset ovat kalenterivuoden voimassa.
- Sairaslomia ei lasketa tunteihin.

Kotkan Garderobi Oy noudattaa porrastettua kuukausi indexbonusta. Bonus lasketaan alemman tason ylityksen mukaan. Eli niin, jos index oli 109, niin bonusta tulee 105€. Jos index oli 124, niin bonusta tulee 120€.

Myyjien bonustaulukko alkaen 1.1.2017

INDEX	BONUS
105	105€
110	110€
120	120€
130	150€

#### Kuittibonukset

Myyjillä on mahdollisuus saada hyvistä kaupoista myös bonusta. Kaupat tulee olla tehty viikon aikana (MA-SU).

- 2 yli 200€ kauppaa oikeuttaa 50€ arvoiseen tuotteeseen. Viikkotyötuntimäärän ollessa alle 15h.
- 3 yli 200€ kauppaa oikeuttaa 50€ arvoiseen tuotteeseen. Viikkotyötuntimäärän ollessa yli 15h.
- Kuittibonus lasketaan ovh- hinnoista. 1 tuote, joka on arvoltaan enintään 50€ arvoinen.

Myymläpäällikkö tarkistaa bonukset ja niitä ei voi itsenäisesti lunastaa, vaan ne lunastetaan myymäläpäällikön läsnä ollessa.

#### Myyntikisat

Myymlässä on myös usein myyntikisoja. Voittaja saa valita palkinnokseen jonkin tuotteen minkä arvon myymäläpäällikkö on ennalta asettanut. Myös ketjumme järjestää kilpailuja, joissa usein upeita palkintoja!

#### 4.4 Kuukausipalaverit

Kuukausipalavereita pidetään joka kuukausi ja ne merkitään työvuorolistoihin. Palaveriajasta maksetaan työntekijälle hänelle kuuluva palkka. Palaverit pidetään yleensä kuun alussa ja ne kestävät n. 1,5-2 tuntia. Poikkeuksista sovitaan erikseen. Palaverit ovat erittäin tärkeitä työpaikan viestinnän kannalta. Jokaisen palaverin sisältö on luottamuksellista. Palaverin aamupalan ostamiseen on varattu 15-20 € ruokarahaa liikkeesi työntekijöiden määrästä riippuen.





## 5 ESILLEPANON YLLÄPITÄMINEN

### 5.1 Telineet

- Tuotteet aina saman suuntaisesti
- Henkari muodostaa kysymysmerkin
- Kokojärjestyksessä XS-XL
- Telineissä oltava aina hintakyltit
- Värit järjestyksessä vaaleasta tummaan

#### 5.1.1 BEST SOLD-teline

- 1-3 viimeistä kappaletta tuotteista
- Myydään normaalihintaisena
- Järjestetään telineeseen vaaleasta tummaan tai XS-XL kokojärjestykseen

#### 5.1.2 LAST CHANCE- teline

- Sama toiminto kuin "best sold"-telineellä, mutta myydään jollain alennuksella



## 5.2 Pöydät

- Runsaat ja suorat pinot
- Kokojärjestyksessä XS-XL



## 5.3 Seinät

- Täydet piikit
- Henkari muodostavat kysymysmerkin
- Kokojärjestyksessä XS-XL
- Uusi tuote aina myydyn etunäyttötuotteen tilalle, ei tyhjiä etunäyttöpiikkejä liikkeissä

## 5.4 Ikkunat / nuket

- Pidettävä aina siisteinä
- Ei hälyttimiä tuotteissa
- Aina höyrytetyt tuotteet
- Ei viimeisiä kokoja tuotteista nukeille
- Ikkunassa oltava aina hintakyltit

## 5.5 Hintakyltit

- Käytetään aina BEST SIGN - ohjelman valmiita pohjia omalle konseptille
- Käytetään halvimman tuotteen hintaa kyltissä, jos rekissä useampi tuote

## 5.6 Tuotehuolto

- tuotteet tulisi aina höyryttää ennen esillepanoa, tuotteet eivät saa olla ryppyisiä liikkeessä
- napit, vyöt ja vetoketjut kiinni tuotteista
- hintalaput sekä narut sisällä tuotteissa
- Hälyt laitetaan tuotteen oikeaan sivusaumaan n. 10-15cm tuotteen alareunasta. Housuihin takasaumaan, ei mielellään lahkeeseen



## 6 LIIKKEEN SIISTEYS

Ylläpidetään jokainen omalta osaltamme liikkeen siisteyttä ja tuotehuoltoa, jolloin kaikilla on mukavampi työskennellä. ☺

### 6.1 Pölyjen pyyhkiminen

- pölyjä pyyhitään aina kun mahdollista tilanteen mukaan
- podiumit
- kassanalue
- kaikki hyllyt
- ikkunat
- sovituskopit
- peilit
- lamput
- listat
- koriste- esineet (viherkasvit)
- peilien/ ikkunoiden peseminen siivoussuunnitelman mukaisesti

### 6.2 Kassa-alueen siisteys

- Henkarit siististi
- Roskat ros kiin
- Kassapöytä tyhjänä/siistinä
- Liikkeen palaneet lamput vaihdettava

### 6.3 Varaston siisteys

- Tuotteet kategorioittain varastossa
- kokojärjestyksessä XS-XL
- tuotteen nimi näkyvässä hyllyn reunassa
- roskat ros kiin joka kerta
- rullakot aina pois



## 7 MYYNTI JA ASIAKASPALVELU

### 7.1 Lähtökohtatilanne

- **ASENNE** on kaiken lähtökohta. Nauti työstäsi ja anna sen näkyä! Ole jatkuvasti valmis kehittymään. Ole avoin uusille asioille. Luo hyvää tiimihenkeä ja ole aktiivinen osa tiimiäsi. Ole selvillä tavoitteista.
  - Mitä sinä voit tänään antaa sisään tuleville asiakkaille sekä työtovereillesi?
  - Miksi sinä olet tässä tänään?
- Valmistautuminen. Mieti jo kotona miltä näytät. Myyjänä olet liikkeesi kasvot. Onko olemukseni siisti ja puhdas? Henkiikö olemukseni että teen töitä Vilalle? Olenko inspiroiva? Sisäistä roolisi joka päivä.
- Kierrä aina liike kun tulet töihin. Katso uudet tuotteet, värit ja kampanjat, näin olet valmiimpi myymään houkuttelevia settejä ja ammennat ideoita jo valikoimasta myyntipäiväsi.

### 7.2 Tunneäly työssä ja kohtaamisissa

- Jokainen myyntitilanne on yksilöllinen, jokainen sisään tuleva asiakas on erilainen. Vastaanota ja kohtelee jokaista sisääntulijaa omana persoonanaan; se mikä toimii edellisen asiakkaan kanssa, ei toimi välttämättä ollenkaan seuraavaan.
- Kuuntele sisääntulevaa asiakasta, ja pyri löytämään yhteinen sävel ja rikkomaan "jää", jolloin saat kontaktin. Mieti äänenkäyttöäsi, tervehdystapaasi, lähestymistäsi. Katso asiakkaan olemustasi, tulkitse kohtaamista kanssasi. Mieti, mitä voit antaa hänelle tänään?
- Ole läsnä joka hetkessä. Kuuntele tarkasti, opettele lukemaan myös ns. rivien välistä. Rohkaise, mutta mene asiakkaan mukavuusalueilla. Innosta ja inspiroi. Jään rikkomalla ansaitset asiakkaan luottamuksen, ja saamalla luottamuksen vastaanottaa hän sinulta melkein mitä vain. Ole päättäväinen - asiakas päättää, mutta sinä olet se, joka vie tilannetta eteenpäin. Ole kuitenkin pehmeä.
- Käytä tunneälyäsi; myyjänä joudut olemaan myös välillä psykologi, lastenhoitaja ja vaikka ennustaja. Asettaudu myös välillä asiakkaan rooliin. Ole ihminen ihmiselle.
- Anna asiakkaalle tilaa koko myyntitapahtuman ajan - tulkitse asiakkaan olemusta ja käytöstä. Jos asiakas perääntyy askeleen, ota sinä kaksi askelta taaksepäin. Anna asiakkaalle mahdollisuus tulla lähelle sinua.
- Käytä tunneälyäsi myös työkaverin sekä koko työyhteisösi hyvinvoinnin edistämiseksi. Tämä on asia, johon haluamme erityisesti keskittyä Kotkan Garderobilla. ☺



## 7.3 Tärkeä muistaa

- Katsekontakti, hymy, iloisuus, helposti lähestyttävä olemus
- Tästä alkaa myyminen, kun myyt ensin itsesi. Vain 10 sekuntia aikaa tehdä vaikutus asiakkaaseen kun hän astuu liikkeeseen
- Ole läsnä, ole paikalla, tiedä mitä ympärilläsi tapahtuu. Asiakkaan täytyy nähdä ja kuulla sinut. Pois kassan takaa, se on pelkkää rahastusta varten.
- Meidän ei tarvitse olla A-alueella heti ensimmäisenä. Annetaan asiakkaalle tilaa tulla sisälle, jolloin on kiva ja helppo hengittää. Annetaan hetki aikaa sisäistää missä on, mitä ja ketä siellä on. Luodaan asiakkaalle mahdollisimman mukava ja helppo sisääntulo.
- Liiku koko ajan myymälässä; siivoa, järjestele, touhuile, vie ja tuo samalla kun kuljet. Näytä aina tekevältä vaikka liikkeessä olisikin hiljaista.
- Suunnittele samalla asukokonaisuuksia mitä voisit myydä. Tyhjennä sovituskopit, solmi tuotteiden vyöt, sulje vetoketjut ja napit.
- Jos juttelet toisen myyjän kanssa puhu selkeällä äänellä, jonka myös asiakas kuulee ja asioita, jotka ovat sopivia ja joihin asiakaskin voi osallistua. Puhukaa positiivisia asioita kun asiakas on liikkeessä. Se luo mukavan ilmapiirin ja kivan työpäivän kaikille. Omat yksityisasiat kuuluvat tauolle ja työpäivän ulkopuolelle.
- Asiakas on **AINA** tärkein, joten keskeytä muut jutut ja siirry asiakkaan huomioimiseen. Tuttujesi tullessa tervehtimään, muista aina ensisijainen tehtäväsi eli asiakkaat ja myynti.
- Aktiivinen henkilökunta luo energiaa liikkeeseen. Sellaiseen liikkeeseen on mukava tulla, siellä on helppoa olla ja mukava ostella. Näin luot ihanan tunnelman ja mukavaa ostofiilistä. Sinä itse luot energian ympärillesi ja annat sen myös asiakkaille.
- Muista seurata jatkuvasti myymälää ja asiakkaita töitä tehdessäsi! Pyri aina työskentelemään kasvot asiakkaisiin päin. Tiedä joka hetki, mitä ympärilläsi tapahtuu.
- Säilytä työroolisi koko vuoron ajan: ethän nojaa rekkeihin tai kassapöytään. Ole reipas ja touhukas. Kysy työkaverilta mitä voit tehdä. Tulithan töihin tekemään töitä. ☺
- Puhelimessa ollessasi ja viestejä laittaessasi asiakkaalle tai työryhmiin huomioi liikkeessä olevat asiakkaat. Voitko hoitaa viestit takahuoneessa?
- Liikkeessä oleva asiakas on **AINA** kaikkea muuta tärkeämpi! Ota kontakti!

## 7.4 Myyntiprosessi

- Iloinen ja reipas tervehdys.
- Tervehdi omalla luonnollisella tavallasi. Hei, moi, terve, päivää, tervetuloa keväiseen myymäläämme! Kokeile eri tapoja, kuitenkin niin että se sopii suuhusi ja näin tuntuu hyvältä myös asiakkaasta.
- Pidä sopiva etäisyys tervehtiessäsi, ottamalla askel sivuun tai taakse. Älä hyökkää. Tervehdi muun työn ohessa.
- Muista myös: vaikka olisit palvelemassa muita, anna jokaiselle asiakkaalle vähintään katsekontakti ja hymy tervehdykseksi.

### ❖ Luo kontakti asiakkaan kanssa

- Tarkastele asiakasta. Etsi ostosignaaleja: hypistelyä, katse kiertää tiettyjä tuotteita, katselee henkilökuntaa, mitä tuotteita asiakas kantaa käsissään. Mitä hänellä on päällään?
- Millä aloittaa? Small talk: sää, aito kohteliaisuus, kauden trendit ja värit, ajankohtaiset tuotteet, käynnissä olevat kampanjat, kysymykset. Saanko auttaa sinua, autan tosi mielelläni? Saisinko ehdottaa sinulle?
- Harjoittele erilaisten kysymysten käyttöä. Vaihtelee kysymyksiä usein. Jos tuntuu, että sorrut samoihin aloituksiin ja kysymyksiin, katso yhteenkootuista kysymyksistä vaihtoehtoja ja vinkkejä. Jakakaa ideoita työkavereiden kesken.
- Saisinko? Haluaisitko? Voisinko?

### ❖ Tarpeiden kartoitus

- Avoimet kysymykset, joihin ei voi vastata kyllä tai ei:
  - MITÄ kokoa etsit?
  - MINKÄLAISTA paitaa etsit?
  - MIHIN tilanteeseen se tulee?
  - KUKA tarvitsee?
  - SAANKO näyttää pari hyvää vaihtoehtoa?
- Kysy vähintään kolme kysymystä. Kysymällä useampia kysymyksiä "ostat aikaa" itsellesi miettiä vaihtoehtoja ja ratkaisuja juuri hänelle.
- KUUNTELE tarkkaan mitä asiakas kertoo (opettele myös lukemaan rivien välistä) ja ota se huomioon.
- Ota vetovastuu, sinä olet asiantuntija.
- Näytä kolme vaihtoehtoa, joko kolme tuotetta tai kolme asukokonaisuutta. Perustele miksi ne ovat hyviä vaihtoehtoja/miksi ne kannattaa sovittaa. Ohjaa asiakas sovittukseen.

*"Haluatko mennä jo aloittamaan sovittamisen? Katson vielä löytyykö muita hyviä vaihtoehtoja ja tulen kysymään mitä pidät niistä."*

### ❖ Sovituskopit

- Ole oma-aloitteinen. Pidä yllä hyvä kommunikaatio ja rohkaise asiakasta näyttämään mitä hänellä on yllään.

*"Miltä vaihtoehdot tuntuvat? Onko koot oikeita? Näytä ihmeessä miltä näyttää!"*

- Anna rehellisiä, mutta myös kaupallisia mielipiteitä. Jos jokin ei selkeästi näytä istuvan etsi sopivampi vaihtoehto.

*"Mieleeni tulee yksi vaihtoehto, joka voisi istua vielä paremmin sinulle, odotas niin haen näytille..."*

- Vie uusia asukokonaisuuksia ja vaihtoehtoja kunnes asiakas sanoo stop, ääneen tai selkein elein.

- Tee lisämyynti jo sovituskopilla. Vie asusteet, korut, sukkahousut, laukut, kaikki. Stailaa siis loppuun asti. On tutkittua, että kun asiakas ostaa yhden tuotteen, yli 70% heistä haluaisi ostaa enemmän. Tee selkeä ero tyrkyttämisen ja hyvän lisäpalvelun välille.
- Luo mielikuvia, millaiset kengät, meikit ja hiukset asuun sopisi.

*"Mieti, kun laitat tähän valkoiset tennarit, punaa huuliin ja aurinkolasit silmille ja istut ensimmäistä kertaa kesäisellä terassilla juomassa latteä."*

- Kerro eri tapoja yhdistää tuotteita myös jo olemassa oleviin tuotteisiin. Jokainen haluaa tuotteen palvelevan useammin kuin kerran ja mahdollisimman monella tavalla.
- Ole makutuomari, shoppailukaveri, ideanikkari, asiantuntija ja ennen kaikkea ihminen ihmiselle.
- Unohda hinnat ja lompakko. Älä koskaan päättelee ulkonäön tai iän perusteella paljonko asiakas aikoo käyttää rahaa. Sinun tehtäväsi on tarjota valinnanvaraa ja uusia ideoita. Asiakas tietää budjettinsa ja tekee lopulliset ratkaisut.
- Auta kuitenkin rohkeasti asiakasta tekemään päätöksiä jos hän tarvitsee ohjausta ja kannustusta. Ostopäätökseen vaikuttaa 20% faktaa ja 80% tunnetta.
- Omaksu ajatus "Vie mennessäsi, tuo tullessasi". On myös tärkeää viedä tasaisesti pois huonoja vaihtoehtoja kopista, jotta asiakas ei ahdistu vaihtoehtojen määrästä. Voit myös viedä jo varmoja valintoja kassalle, jotta tilanne on mahdollisimman selkeä asiakkaalle.
- Älä koskaan unohda asiakasta koppiin! Jos menet tauolle tai työvuorosi päättyy, ohjaa toinen myyjä hänen avukseen.

## ❖ Kassa ja lopetus

Tässä kohtaa tulisi jo olla kaikki lisämyynti tehty ja asiakkaalla rauha. Jos jokin unohtui voi totta kai sen vielä tarjota. Muista kuitenkin perustella miksi.

*"Tässä onkin nämä sukkahousut joiden kerroin toimivan parhaiten tämän mekon kanssa..."*

- Intoile yhdessä asiakkaan kanssa hänen löytämistään asuista. Kerratkaa vielä mitkä sopi yhteen ja kuinka monta asua niistä sai rakennettua.

*"Oletko itse tyytyväinen?"*

- Valitse lopetuksen Small Talk asiakkaan mukaan, käyttämällä luontevasti jotain alla olevista asioista:
  - Kerro pesuohjeista
  - Kerro maksuttomasta Vila Clubista ja tarjoa etukorttia
  - Stailauspalvelusta
  - Private Shopping-illasta
- Anna asiakkaalle kokemus, että hän on meille tärkeä ja tervetullut uudelleenkin.
- Muista, että tämä hetki on viimeinen mielikuva joka asiakkaalle jää meistä ja me olemme yrityksen kasvot. Mieti siis myös miten käsittelet vaatteita jotka ovat pian asiakkaan omaisuutta. Käännä pussin kahva asiakkaaseen päin tai tule ojentamaan se kassan takaa asiakkaan eteen.
- Kiitä häntä käynnistä ja siitä, että sait olla hänelle avuksi. Toivota hänet tervetulleeksi uudestaan.

*"Tulehan kertomaan myös miten treffit menivät!"*

- Pidä hymy ja katseyhteys loppuun asti ja poistu kassalta vasta asiakkaan jälkeen.
- 100% tyytyväinen asiakas palaa meille uudestaan ja kertoo hyvää meistä myös muille!



## 7.5 Myynninportaat



## 7.6 Private Shopping

Private Shopping-illat tarjoavat yksityistä palvelua omalle työ- tai kaveriporukalle!

Hemmotteluhetki, jolloin liike on osittain auki vain Private Shopping-illan järjestäneelle porukalle.

Ammattitaitoinen myyntihenkilökunta on porukan vapaassa käytössä.

Koko mallisto on -15% ovh- hinnoista

- Osallistujamäärä on 6-20 henkilöä
- Iltaan kuuluu lasit kuohuvaa ja pientä naposteltavaa

Saamme lisää myyntiä ja mahdollisesti lisää kanta-asiakkaita. Muista aina kertoa tästä mahdollisuudesta asiakkaille.



The poster features a woman with long blonde hair, wearing a black short-sleeved top and black leggings, sitting on a white block and leaning against a white wall. To her right, a pink brushstroke graphic is visible. The text is centered at the top in a cursive font, followed by a horizontal line. Below the line, the text is in a smaller, sans-serif font. At the bottom right, there is a black box with white text.

Private Shopping

Omalla työ- tai ystäväporukalla.

Järjestämme arjen keskele hemmotteluhetkiä, jolloin liikkeemme on auki vain teidän omalle porukallenne. Illan aikana ammattitaitoinen henkilökuntamme on teidän vapaassa käytössä sekä koko mallisto -15 % ovh-hinnoista.

Kysy lisää henkilökunnaltamme ja varataan teille sopiva ajankohta!  
Osallistujamäärä 6-20 henkilöä.

ILLAN AJAN  
KOKO  
MALLISTO  
**-15%**  
ovh-hinnoista

## **7.7 Customer Club**

Ketjutasoisen kanta-asiakasjärjestelmän kautta lähetämme asiakkaille sähköpostia ja tekstiviestejä. Asiakkaat saavat tätä kautta mm. kutsuja tapahtumiin (alennusmyynnit, VIP-illat yms.) ja tietoa uutuustuotteista.

Asiakkaille Customer Club on ilmainen eikä sido asiakasta mihinkään. Clubista ei myöskään tule korttia vaan edut lunastetaan näyttämällä sähköpostia tai tekstiviestiä kassalla maksun yhteydessä.

Customer Club on aina myymäläkohtainen. Asiakas voi itse valita mihin myymälään haluaa liittyä. Asiakas saa aina ketjun ja oman myymälän viestit. Kanta-asiakkaaksi voi liittyä myymälässä tai VILA:n internetsivujen kautta.

Kanta-asiakkaaksi voi liittyä jokainen 18 vuotta täyttänyt henkilö. Alle 18-vuotias voi liittyä huoltajan suostumuksella.

## **7.8 Tarrakortti**

VILA:lla on oma tarrakortti, joka käy kaikissa Suomen VILA- liikkeissä. Leimakortin piiriin eivät kuulu VILA-tuotteita myyvät liikkeet kuten Kekäle ja MODA- myymälät.

Asiakas saa tarran aina kun ostokset ylittävät 25 euroa. 10 tarralla asiakas saa seuraavasta ostoksestaan 15 euron alennuksen. Tarrakortti on voimassa kaksi vuotta.

## 7.9 Lahjakortit

Sähköiset lahjakortit ovat voimassa kolmen vuoden ajan, ellei kortissa mainita muuta. Jos lahjakortissa mainittu voimassaoloaika on yli kolme vuotta, kortissa oleva voimassaoloaika pätee. Lahjakortit käyvät kaikissa Suomen VILA- liikkeissä. Lahjakortin arvoa ei tarvitse käyttää kerralla.

- Ennen 1.10.2014 myönnetyt lahjakortit ovat voimassa viisi vuotta
- 1.10.2014 lähtien myönnetyt sähköiset lahjakortit ovat voimassa kolme vuotta

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa lahjakortti käteiseksi vielä vuosi lahjakortin voimassaolon päätyttyä jos hän näin vaatii. Mikäli kassa ei hyväksy lahjakorttia maksuvälineenä tai tulee jokin muu epäselvä tilanne, ota aina lahjakortin numerosarja 603359XXXXXX ylös ja ole sen jälkeen yhteydessä IT Support:iin.

Liikkeiden tulee vastaanottaa yhden brändin lahjakortteja jos ne myyvät kyseisen brändin tuotteita

- Esimerkiksi VILA- liikkeen tulee hyväksyä Object- brändin lahjakortti jos kyseisessä liikkeessä myydään Objectia

Partneri voi halutessaan ottaa vastaan toisen BESTSELLER- brändin lahjakortin osana hyvää asiakaspalvelua

- Esimerkiksi VILA- liike voi hyväksyä Vero Modan lahjakortin, vaikkei tuotemerkkiä olisikaan myynnissä kyseisessä liikkeessä

### VIP-lahjakortti

VILA:n VIP-lahjakortti on ihana lahjaidea tai hemmotteluhetki itselle!

VIP-lahjakortin saa ja varaa ajan, jolloin hän haluaa saapua liikkeeseen ostoksille.

Lahjakorttiin sisältyy:

- VILA:n tyyliasiantuntija tunniksi omaan käyttöön
- Pieni trendi-info kauden trendeistä
- Lasillinen kuohuvaa
- Suklaata

VIP-lahjakortin minimiarvo on 100€ ja se on myynnissä kaikissa VILA- liikkeissä. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa lahjakortti käteiseksi vielä vuosi lahjakortin voimassaolon päätyttyä jos hän näin vaatii.

## 7.10 Stailauspalvelu

Palveluihimme kuuluu myös ilmainen Stailauspalvelu!

Stailauspalveluun varataan aika ja varauksen yhteydessä on hyvä selvittää asiakkaan koko ja stailauksen toiveet, jotta osataan varata ja suunnitella valmiiksi sopivia asukokonaisuuksia sovitettavaksi.

Stailauspalveluun sisältyy:

- VILA:n tyyliasiantuntija tunniksi omaan käyttöön
- Uusimmat trendivinkit
- Lasillinen kuohuvaa
- Suklaata

## 7.11 Tunnusluvut

Luvut ovat tärkeitä myynnin ja osaamisen mittareita. Lukuja ei seurata vain lukujen vuoksi. Hyviä tuloksia syntyy hyvästä työstä ja hyvien myyntitaitojen kehittamisestä. Muista, että luku itsessään ei kerro kaikkea. Käytämme näitä lukuja työkaluina ja oman kehityksen seurannassa.

BQ = kuinka monta tuotetta asiakas on keskimäärin ostanut

BS = kuinka paljon asiakkaan ostokset ovat keskimäärin maksaneet

Hitrata = kuinka moni meillä käynyt asiakas on ostanut jotakin

Kate = kuinka paljon meillä on jäänyt katetta tuotteen myynnistä

Myynti- index = myynnin suhde edellisen vuoden vastaavaan päivään/viikkoon/kuukauteen/vuoteen

## 7.12 Click & Collect –palvelu

Bestseller on ottanut helmikuun 2017 alussa uuden Click & Collect -palvelun käyttöönsä. Tämä on koko ketjun laajuinen palvelu. Click & Collect -palvelu lyhyesti:

- Asiakas ostaa tuotteen verkkokaupasta ja valitsee toimitukseksi Click & Collectin.
- Ostaessaan asiakas valitsee itselle mieluisan myymälän, josta voi noutaa paketin.
- Sinun tehtävä on siis vastaanottaa, säilyttää ja antaa Click & Collectin paketteja asiakkaille niiden noutaessa ostoksensa.
- Asiakkaan noutaessa pakettiaan on sinun kysyttävä saatko avata paketin ja katsoa, että tuotteet ovat oikeat ja luovutus kunnossa.

Lisätietoa löydät näistä ohjevihoista, jotka löytyvät liikkeestäsi.



## 7.13 Pins-kortti

Olemme liittyneet kasvavaan ja maailmalla suureen PINS- ryhmittymään alkuun ainoana Bestsellerin ketjuna. PINS- partnereita on mahdottoman suuri joukko ja joukko vain laajenee.

Tavoitteena on mahdollistaa VILA:llekin uusi laajempi asiakaskunta, tihenevät kävijämäärät pisteiden kerääjien myötä sekä päästä seuraamaan tarkemmin asiakkaiden ostokäyttäytymistä tilastoiden avulla. Asiakas hyötyy suuresti keskittämällä ostoksiaan ja keräämällä pinsejä hän saa valita itselleen palkintoja!

### **Meidän tehtävä liikkeessä:**

- Kysy PINS- kortti kassalla
- Jos asiakas ei ole liittynyt PINS- jäseneksi, annetaan hänelle "nimetön" PINS- kortti ja esite
- Asiakas voi alkaa saman tien kerryttämään pinsejä ostoksistaan
- Muistuta, että kortti on rekisteröitävä, jotta korttiin kerätyt pins- pisteet saa käyttöön.

### **Näin laitat pisteet kortille:**

- 1€ = 1 pins
- (1) Vedä kortti kortinlukijan sivusta (kuin lukisit magneettijuovan)
- (2) Kirjoita käytetty summa, niin että:
  - 12€ = 1200
  - 12,55€ = 1300
  - 100,25€ = 10000
- Eli summa pyöristyy lähimpään tasasummaan ja sentit korvataan nolilla ILMAN pilkkua
- (3) Paina sen jälkeen ENTER
- HUOM! Pisteet voi kirjata joko ennen veloitusta tai sen jälkeen
- Jos asiakas palauttaa tuotteen, saa hän pitää keräämänsä pinsit.

### **SUPPORT**

(asiakkaalle sekä meille)

+358 207 649 424 (arkisin klo 9-17)

asiakaspalvelu@pins.fi

www.pins.fi



## 8 BESTSELLERIN MYYNTI- JA VAIHTOKÄYTÄNTÖ

### 8.1 Palautus ja vaihto

Palautusoikeus tarkoittaa ostoksen palauttamista - asiakas palauttaa tuotteen ja saa siitä hyvityksen. Kaikki normaaliin tai alennettuun hintaan ostetut tuotteet voi aina palauttaa:

- 30 päivän sisällä ostopäivästä
- Kuitti täytyy olla tallella
- Tuotteessa on hintalappu kiinni

Vaihto tehdään vain kun tuotteessa on edelleen hintalappu ja kun asiakkaalla on kuitti tai vaihtokuitti. Vaihto-oikeus tarkoittaa, että asiakas voi vaihtaa ostamansa tuotteen jompaankumpaan seuraavaan:

- Lahjakorttiin
- Uuteen tuotteeseen

VILA- liikkeisiin pystyy palauttamaan tai vaihtamaan kaikista Bestsellerin- liikkeistä ostettuja Pieces- ja Object- tuotteita, koska VILA- liikkeet myyvät myös näitä merkkejä.

- Esimerkiksi Vero Modasta ostettu Pieces- tai Object- tuote voidaan palauttaa tai vaihtaa VILA- liikkeeseen

Kun taas VILA- liikkeestä ostettuja Pieces- tai Object- tuotteita voidaan palauttaa tai vaihtaa:

- Vero Moda- liikkeeseen
- ONLY- liikkeeseen
- Object- liikkeeseen

Alla on lueteltu brändit, joita liikkeiden tulee ottaa vastaan oman brändinsä lisäksi:

VILA:	Pieces & Object
Vero Moda:	ONLY, Noisy May, Y.A.S., Pieces, Junarose & Object
ONLY:	Pieces & Object
Object:	Selected Homme & Femme, ONLY, Only&Sons, Pieces

#### **HUOMI**

Selected Femme- tuotteet voi palauttaa tai vaihtaa **VAIN** niitä myyviin VILA- liikkeisiin tai vaihtoehtoisesti kaikkiin Object- liikkeisiin, koska Selected Femme- merkkiä ei saa olla kaikilla VILA- liikkeillä valikoimissa.



## 8.2 Asiakasreklamaatio

Reklamaatiotilanteissa ole aina aidosti pahoillasi. Ole asiakkaan puolella ja kohtaa jokainen asiakas aina yksilönä. Kuuntele ja ole ymmärtäväinen, mutta vie sinä tilannetta eteenpäin ja keksi juuri siihen tapaukseen paras ratkaisu. Käytä maalaisjärkeäsi ja ajattele kuinka sinä haluaisit toimivan, jos olisit asiakkaan saappaissa.

Tarkastamme tuotteen aina myyntivaiheessa, että se on kunnossa. Jos tuotteessa on jo ostovaiheessa vikaa, annetaan alennus eikä asiakkaalla ole enää oikeutta reklamoida. Tästä tulee aina tehdä merkintä ostokuittiin.

Reklamaatiot koskevat tapauksia, joissa tuote on viallinen. Tällaisissa tapauksissa asiakkaalla on reklamaatio-oikeus:

- Asiakkaalla ei tarvitse olla kuittia reklamoidessa tuotetta, mutta jos se on niin se auttaa asiaa!
- Reklamaatio-oikeus on 6 kuukautta ostopäivästä

Jos tuote on viallinen, valitse seuraavista vaihtoehtoista ratkaisu, joka on kohtuullinen sekä myymälälle että asiakkaalle:

- Korjaaminen ompelijalla (mikäli se on kohtuullista ja mahdollista)
- Tuotteen vaihtaminen uuteen ei-vialliseen vastaavaan tuotteeseen. Asiakkaan tulee saada uusi kuitti
- Kohtuullinen hinnanalennus
- Käteishyvitys, jos tuotteessa on vakava vika

Myymälän täytyy ottaa vastaan vain tuotteita, jotka kuuluvat sen liikkeen valikoimaan.

Jokainen reklamaatiotilanne on uniikki ja perustuu neuvotteluun. Täysin oikeita vastauksia ei ole.

Tärkeintä on, että asiakas ja sinä olette tyytyväisiä.

## 9 TÄRKEÄT TUOTERYHMÄT JA -MERKIT

### 9.1 NOOS

NOOS = Never out of stock = aina saatavilla

NOOS- tuotteet vaihtelevat kausittain ja valikoima vaihtelee myymälöittäin. Ajantasaisen NOOS- tuotteiden listan löydät omasta myymälästäsi.

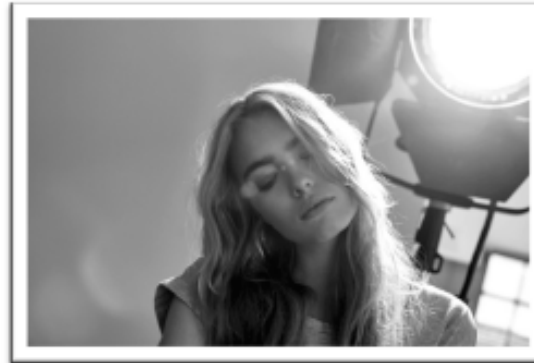
NOOS- tuotteilla on kaksi sesonkia, kevät (tammikuu-kesäkuu) ja syksy (heinäkuu-joulukuu). Joka sesonkiin tulee sen hetken värit ja mallit.

NOOS- tuotteiden hyviä puolia myymälän kannalta on, että niissä on hyvä kate 60% ja ne ovat "helppoa" myytävää.

Myymälässä puhutaan usein ns. Basic- tuotteista. Nämä ovat myös NOOS- tuotteita. Nämä tuotteet muodostavat vaatekaapin perustan. Ne sisältävät yleensä perustopit, peruspaidat, housut, neuletakit ja leggingsit. Tuotteet ovat klassisia ja hyvälaatuisia. Yleensä tuotteista löytyy aina värit musta ja valkoinen. Muut värit vaihtelevat sesonkien mukaan.

## 9.2 VILA

VILA malliston suunnittelussa käytetään naisellista lähestymistapaa. Yhdistämällä ja lisäämällä naisellisuutta muotiin ja trendeihin saadaan vähän aistillisuutta. VILA:n tunnistaa printeistä, älykkäistä leikkauksista ja hienoista yksityiskohdista, joissa on ripaus huippumuodin tietoisuutta. Jokainen tyyli on tehty intohimolla ja ylpeydellä. Pyrimme korkealaatuiseen tulokseen kaikessa mitä teemme , valitsemme parhaan mahdollisen materiaalin ja jokainen pala ja malli on huolellisesti valittu.



## 9.3 Selected Femme

Selected Femme:ssä on kyse elegantista Skandinavialaisesta estetiikasta. Kaikki mallistot ovat saaneet vaikutteita ikoni naisten menneisyydestä. Sekoittamme aina klassista ja huippumuotia luodaksemme laadukkaita yksityiskohtia, jotka luonnehtivat brändiämme. Siluetit ovat trendikkäitä, mutta naisellisia. Ne ovat yksinkertaisia, mutta rohkeita. Ulkonäkö on ajaton ja täynnä yllättäviä yksityiskohtia. Me teemme muotia, jota haluat säilyttää!



## 9.4 Pieces

Olemme sitoutuneet auttamaan itsenäistä nuorta naista luomaan ja täydentämään heidän tyyliään täydellisillä perusasioilla ja työskentelemme kovasti joka päivä luodaksemme uusia muotitrendejä tehden loistavia tuotteita. Tuotteita, joita jokaisella nuorella naisella on oltava vaatekaapissaan. Pieces arvostaa modernia yksinkertaisuutta ja juhlii Skandinavialaisten kokoelmien kanssa, jotka ovat nykyaikaisia, yksinkertaisia ja helppoja käyttää. Maailmassa, jossa vaihtoehtoja on runsaasti, haluamme innostaa asiakkaitamme ja tehdä shoppailusta helppoa ja hauskaa.



## 9.5 Object

Ajassa, jossa tyyli on kysymys persoonallisuudesta, jossa yksilö voi innostaa olemalle itsensä ja jos trendit ovat lyhytikäisiä, OBJECT muuttaa tarinan. Object kertoo mitä käytetään, miten sitä käytetään ja mitkä tarinat ovat sen arvoisia. Object antaa tarinan takaisin sinulle: Ole tarina- Rokkaa sitä. Omista se!



## 10 MATERIAALIT

### 10.1 Luonnonkuidut

#### Puuvilla – bomull, cotton, Baumwolle, cotone, coton

- + suhteellisen kestävä ja luja kuitu
- + ei sähköisty
- + helppo värjätä
- + hyvä kosteudenimukyky
- + hyvä taivutuslujuus
- + hyvä hankauslujuus
- + ei nyppyyntä helposti
- taipumus likaantua helposti
- saattaa kutistua pesussa → voidaan vähentää viimeistelykäsittelyllä ja sekoitteilla
- joustamaton kuitu → taipumus rypistyä

#### Puuvillatuotteen hoito

Itse puuvillan kuitu puhdistuu vasta 60 asteessa, mutta noudata aina tuotteessa olevaa lämpötilaa. Puuvillatuotteet saattavat päästää väriä, jos ne pestään liian alhaisessa lämpötilassa. Värin haalistumiseen vaikuttaa auringon, ilman ja pesemisen yhteisvaikutus. Värin lähtemisen syynä on myös värin kiinnittyminen. Hoitamalla tuotetta oikein ja huolella autetaan vaatetta pysymään kauemmin kauniin värisenä.

Heti pesun jälkeen kannattaa puuvillatuote oikoa ja asetella kuivumaan. Näin voidaan vähentää rypistymistä ja kosteana voidaan palauttaa hieman puuvillatuotteen kutistumista. Vaikka vaalea puuvillatuote kellastuu käytössä, ei valkaisua suositella. Valkaisuaineet haurastuttavat puuvillaa. Kuivaamista auringonpaisteessa ei myöskään suositella.

#### Pellava – lin, linen, flax, Flach/Leinen, lino

- + hyvä lämmönjohtokyky → tuntuu lämpimällä säällä viileältä
- + kiiltävä ja luja kuitu
- + imee hyvin kosteutta
- + ei sähköisty
- + ei likaannu helposti

- jäykkä ja joustamaton kuitu → rypistyy helposti
- pesussa voi tulla pysyviä pesuryppyjä
- taivutus ja hankauslujuus ovat huonot
- kutistuu pesussa

#### **Pellavatuotteen hoito**

Pellavatuotteen pesulämpötila on 40 astetta tai 60 astetta, erityisesti uusien, kirkkaan väristen tekstiilien pesu erillään muusta pyykistä ilman linkousta ja kuosittelu mittoihin kosteana. Ei rumpukuivausta, silitys (200 astetta) tai mankelointi kosteana. Pesujen myötä luonnonväriset pellavat muuttuvat valkoisemmiksi.

#### **Villa – ull, wool, Wolle, laine, lana**

- + lämmin materiaali
  - + imee hyvin kosteutta
  - + joustava kuitu → rypyt oikenevat helposti
  - + hyvä taivutuslujuus
  - + hajut eivät tartu helposti
- 
- huono hankauslujuus → voidaan parantaa sekoitteilla kuten polyamidi ja polyesteri
  - voi vanua, joka on vaatteessa huono ominaisuus
  - alttiita koiperhosille

#### **Villatuotteen hoito**

Villaa ei tule pestä yli 40 asteessa, kovaa mekaanista muokkausta tulisi välttää. Pesuaineena tulisi käyttää villatuotteille soveltuvia omia pesuaineita. Villatuote kannattaa viedä kostealla ilmalla ja pakkasella ulos tuulettumaan, jolloin kuidut turpoavat ja tuotteesta poistuu epäpuhtauksia ja hajuja. Villatuote kannattaa pestä vain, kun siihen on tullut tahroja. Tuote kannattaa pestä heti, monilla tahoilla on taipumus kiinnittyä kuituun lujasti reagoidessaan villan kanssa.

Konepestävän tuotteen voi laittaa koneeseen hieno- tai villapesuohjelmaan. Käsini pestessä veden lämpötilan pitäisi koko ajan pysyä samana vanumisen estämiseksi. Villatuotetta ei saa liottaa vaan se on puristettava puhtaaksi mahdollisimman pian. Hankaamista ja voimakasta vääntöä pitää välttää.

Villatuotetta ei saa rumpukuivata eikä kuivata suorassa auringonvalossa. Pesun jälkeen villaneule kuositellaan ja kuivataan mielellään vaakatasossa venymisen estämiseksi. Villatuotteen viimeistely tulisi tehdä nurjalta puolelta kostean liinan avulla korkeintaan 150 asteessa tai höyryraudalla. Puhtaat villatuotteet tulisi säilyttää ilmavasti, hyvällä vaatepuulla, kuivassa ja viileässä tilassa.

## Silkki

- + luja kuitu
- + hyvä joustavuus
- + kestää paremmin lämpöä kuin villa
- + imee kosteutta → ei sähköisty
- hiki voi tuhota silkkiä, lujuus alenee ja väri muuttuu
- jotkut deodorantit muuttavat silkin väriä
- auringonvalo heikentää silkkiä
- johtaa huonosti lämpöä

## 10.2 Synteettiset kuidut

### Polyesteri – Coolmax, Dacron, Quallofil, Terinda, Terylene, Trevira, Trevira CS

Polyesteri on tärkein, eniten käytetty ja tuotettu tekstiilikuitu. Polyesteri soveltuu mitä erilaisimpiin käyttötarkoituksiin, vaatetukseen, sisustukseen sekä teknisiin käyttökohteisiin. Sitä käytetään sellaisenaan sekä erityisesti sekoitteina, joissa se lisää lujuutta, mitta- ja muotopysyvyyttä, oikenevuutta sekä helppohoitoisuutta. Polyesteriä käytetään sekoitteina erityisesti villan, puuvillan ja viskoosin kanssa, voidaan käyttää myös muiden synteettisten kuitujen kanssa.

- + rakenteeltaan tiivis
- + kestävä eri käyttöolosuhteissa
- + kestää erilaisia kemikaaleja
- + konepestävä
- + nopeasti kuivuva
- + voi käyttää usein silittämättä

### Polyamidi – Enkalon, Meryl, Meryl Microfibre, Tactel, Tactel Micro

Polyamidi on toiseksi eniten käytetty synteettinen kuitu. Polyamidia voidaan käyttää sellaisenaan tai sekoitteissa muiden kuitujen kanssa. Villaan polyamidi sekoitetaan parantamaan veto- ja hankauslujuutta.

- + konepestävä
- + nopeasti kuivuva
- + voi käyttää usein silittämättä

+ antaa hyvän joustavuuden

- menettävät lujuuttaan ja kellastuvat voimakkaasti auringonvalossa
- ei kestä korkeita lämpötiloja
- valkoiset polyamidituotteet tai tuotteen osat (pitsit, kuminauhat) ottavat pyykissä helposti väriä värillisistä tuotteista, joten valkoiset tuotteet pitää pestä vain valkoisten kanssa

## **Polyakryyli**

Akryyliä käytetään nimenomaan neuleissa. Voidaan sekoittaa mm. villaan, puuvillaan sekä polyesteriin. Polyakryyli antaa tuotteelle kuohkeutta, keveyttä ja villamaista tuntua. Akryyli nypyyntyy helposti ja kestää huonosti lämpöä. Akryylistä valmistetaan lähes pelkästään katkekuituja. Neuleitten lisäksi akryyliä käytetään tekoturkiksiin, peitteisiin, päällysvaatekankaisiin ja sisustuskankaisiin.

## **Elastaani – Lycra**

Elastaanin tärkein ominaisuus on joustavuus. Se voi venyä jopa kolme kertaa oman pituutensa ja palautuu taas alkuperäiseen pituuteensa. Sekoitteena jo muutaman prosentin lisäys antaa tuotteelle joustavuuden.

Kudottujen kankaiden joustavuutta voidaan parantaa kude- tai loimisuunnassa lisäämällä elastaania. Hiki, merivesi, auringonvalo ja kloori haurastuttavat elastaania. Pesuohjeet määräytyvät yleensä tuotteen muiden raaka-aineiden mukaan. Silitys ei ole suositeltavaa, koska elastaani menettää silloin kimmoisuuttaan. Elastaani kellastuu ajan myötä. Huuhteluaineen käyttöä elastaania sisältäville tuotteille ei suositella.

## **10.3 Muuntokuidut**

### **Viskoosi**

- + kestää korkeita lämpötiloja
- + imee hyvin kosteutta
- + hyvä lämmönjohtokyky
- + ei sähköisty
- huono hankauslujuus
- rypistyvyys
- heikko oikeinevuus
- huono muoto ja mittapysyvyys



## **Modaali**

Modaalin ominaisuudet ovat paremmat kuin viskoosilla.

- + kestää korkeita lämpötiloja
- + imee hyvin kosteutta
- + hyvä lämmönjohtokyky
- + ei sähköisty
- + ei kutistu eikä rypisty kuten viskoosi

Modaalikuitua käytetään puuvillan kanssa sekoitteena erityisesti trikootuotteissa.

Modaalikuitu antaa tuotteelle kiiltoa, sileyttä ja kampapuuvillamaista tuntua. Mikromodaalituotteet ovat erityisen kauniita, tuntuvat sileiltä ja keveiltä.

Tuotekehityksen myötä näitä muuntokuitujen ominaisuuksia on voitu parantaa ja erityisesti kuitusekoituksia käytettäessä viskoosin ja modaalin hyvät ominaisuudet on saatu esille.

## **Lyocell – Tencel**

Lyocellia käytetään kudottuina kankaina denim- tyyppisissä tuotteissa, jakuissa, housuissa, hameissa ja puseroissa. Siitä voidaan valmistaa myös ohutta, silkkiä jäljittelevää materiaalia. Lyocellia voidaan käyttää sellaisenaan tai sekoitettuna puuvillan tai synteettisiin kuituihin.

- + hyvä kuiva- ja märkälujuus
- + laskeutuva ja hengittävä kuitu
- + kutistuu vähän
- + ei nyppyyntä
- + pesun jälkeen jäykkä → silityksen jälkeen miellyttävän tuntuinen

### **Lyocell tuotteen hoito**

Lyocellia voidaan pestä jopa 60 asteessa värjäyksestä riippuen. Voimakkaat värit saattavat päästää irtoväriä sekä kuivana, että märkänä. Uusi tuote yleensä pestäänkin väljässä vedessä yksistään nurinpäin käännettynä, jolloin väri säilyy tasaisempana tuotteen pinnassa. Valmistajan antamia pesuohjeita kannattaa noudattaa. Tahrainpoistoaineet saattavat irrottaa lyocellista väriä, varsinkin jos tahrakohtaa hangataan. Tahrain ilmestyttyä vaate kannattaa pestä heti, jotta vaate säilyy kauemmin hyväkuntoisena. Pesty tuote oiotaan kosteana ja silitetään hieman kosteana nurjalta puolelta.

## 11 VARTALOTYYPIT

Vartalotyypistä riippumatta seuraava ohje on kultaakin kalliimpi:

Toimivan vaatekaapin rakentamisen kaava on  $4 + 2 + 5 = 40$ .

4 yläosaa; esim. Jakkua, neuletakkia, boleroa, villapaitaa, ym. → oman vartalotyyppin ja värien mukaan

2 alaosaa; esim. Housut ja hame → oman vartalotyyppin ja värien mukaan

5 puseroa; esim. Toppia, puseroa, kauluspaitaa ym. → Nämä voivat olla erivärisiä tai kuvioituja, kunhan ovat oman vartalotyyppin mukaisia ja niiden värit ovat omasta värikartasta.



### 11.1 H- vartalotyyppi (Banaani- vartalo)

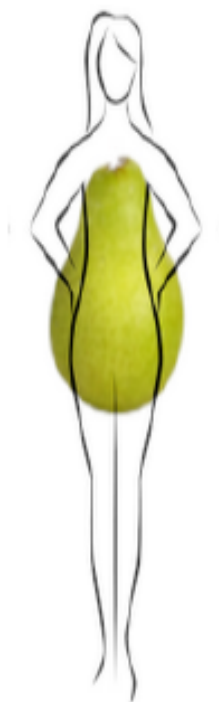
- Poikamainen, suora vartalo
- Vartalossa on hyvin vähän muotoja
- Pienirintainen
- Ylä- ja alavartalo ovat saman kokoiset

#### Suosi näitä:

- Vartalonmyötäinen liivi tai jakku
- Lantiolle ulottuva jakku
- Korosta lantiota
- Suoria housuja tai hieman leveitä malleja
- Boyfriend-malliset farkut
- Olkatoppaukset
- Puffihihat
- Huivit, rintakorut, rintataskut
- Tulppaanimalli mekoissa
- Trenssi-takit

#### Valtä näitä:

- Vyötäröllä olevat huomiota herättävät vyöt ja leikkaukset



## 11.2 A- vartalotyyppi (Päärynä- vartalo)

- Lantio hartiaseutua selkeästi leveämpi
- Rinnat usein pienehköt
- Kehon painopiste selkeästi vartalon alaosassa
- Reidet usein voimakkaat
- Lantio ja vyötärö muodostavat kauniin kaaren

### Suosi näitä:

- Korosta yläosaa, selkeytä alaosaa!
- Veneaukkoisia pänteitä
- Alaosissa selkeä, yksivärinen ja mattapintainen materiaali
- Suora lahje ja hyvin istuvat tummat housut
- A- linjaisia hameita
- Kietaisumekko

### Vältä näitä:

- Runsasta alaosaa
- Lanteita korostavaa alaosaa



## 11.3 O- vartalotyyppi (Omena- vartalo)

- Pyöreyttä vyötäröllä ja yläselässä
- Jalat, nilkat, ranteet ja kädet usein hoikat
- Rinnat usein suuret
- Vyötärö ei erotu

### Suosi näitä:

- Siististi laskeutuvia ja joustavia materiaaleja
- V- aukkoisia pänteitä
- Vene- ja vesiputouspänteitä
- Kietaisupaitoja ja -mekkoja
- Eläväisiä kuoseja
- Kasvojen lähellä rohkeampaa väriä tai kuviollista yksityiskohtaa
- Vältjiä yläosia
- Valitse vyötärölinja hieman tavallista alemmaksi
- Kapeat alaosat
- Tunikamallit



#### 11.4 X- vartalotyyppi (Tiimilasi- vartalo)

- Hartiat ja lantionalue ovat samalla tasolla
- Vyötärö selkeästi kapeampi
- Rinnat keskikokoiset tai kookkaat
- Reidet pyöreät

##### Suosi näitä:

- Kaarevia leikkauksia; päntie ja kaulukset voivat olla pyöreitä
- Materiaalit laskeutuvia ja pehmeitä
- Korosta vyötäröä
- Naisellisia toppeja ja jakkuja päättyen vyötärön alle tai kohdalle
- Housuissa suoralahkeisia ja hieman leveneviä lahkeita
- Tulppaaninmallisia hameita

##### Vältä näitä:

- Lepattavia, väljiä paitoja ja jakkuja
- Liian tiukkaa tai paljastavaa



#### 11.5 Y- vartalo (Mansikka- vartalo)

- Ns. Uimarivartalo
- Leveät hartiat
- Hieman "miehekäs" vartalo
- Hartianseutu selkeästi lantiota leveämpi
- Vyötärö ei erotu
- Jalat usein pitkät ja hoikat
- Takamus litteä

##### Suosi näitä:

- Kevennä yläosaa, korosta alaosaa!
- Yläosassa suosi tummaa ja yksiväristä
- Halter neck- kauluksia ja V- aukkoisia pänteitä
- Alaosassa voimakkaita värejä ja yksityiskohtia
- Rypytystä lantiolla ja vekkisiä housuja

##### Vältä näitä:

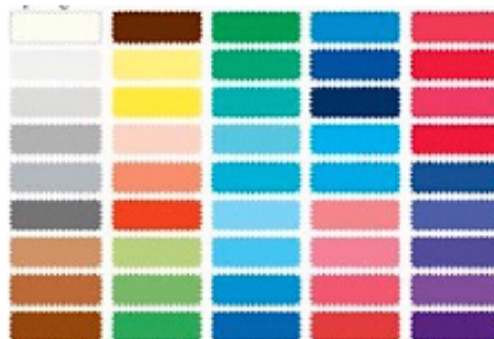
- Venepäntiet
- Yläosan printit, kuosit ja suuret napit

## 12 VÄRIT

Oikein valitut vaatteiden värisävyt luovat harmoniaa ihmisen omille väreille. Lähtökohtaisesti pyritään tukemaan asiakkaan omia värejä, joita korostetaan sopivilla vaatesävyillä. Oikein valitut värit kohottavat kasvonpiirteitä sekä tekevät ihosta heleän ja puhtaan näköisen. Värianalyysit jakavat sävyt lämpimiin (kevät ja syksy) ja viileisiin (kesä ja talvi).

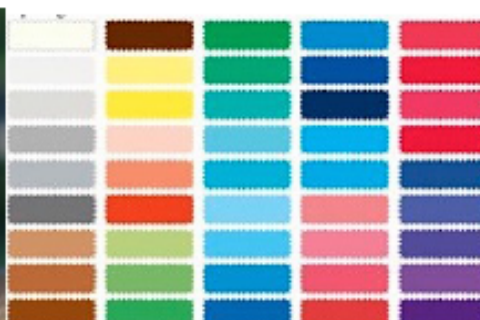
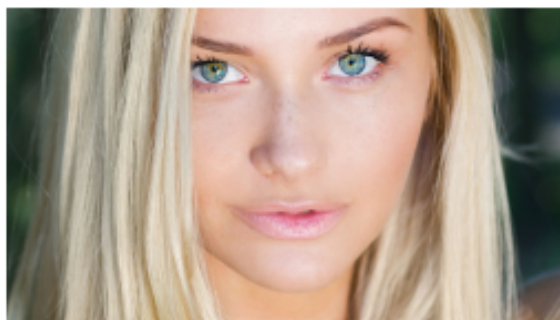
### 12.1 Kevät

Kevätihmisen ihossa on kultaa, pisamia, ja punaista pigmenttiä. Iho on usein norsunluunvärinen. Vaaleissa hiuksissa on kultaa ja punapigmenttiä. Metallin väri koruissa on melko usein kulta. Kevätihmisen lämpimän hehkun kasvoissa tuo esiin keltapohjaiset kirkkaat, vaaleat, eloisat ja heleät värit. Kuten koivun vihreä, aurinkoinen oranssi, kulta, samppanja, koralli ja välimeren vihreä.



### 12.2 Kesä

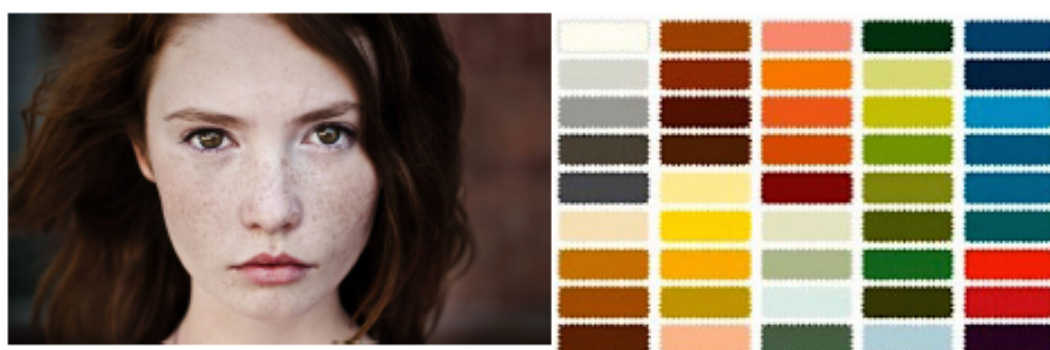
Suomalaisessa ihotyypissä esiintyy paljon värivuodenaikaa kesää. Kesäihmisen iho on hyvin vaalea ja ohut, jopa hieman sinertävä. Vaaleista keskiruskeisiin hiuksiin silmiinpistävin tunnusmerkki on tuhkan sävy. Metallina kesäihmisellä usein hopea. Ihon ja hiukset saa kesäihmisellä hehkumaan sinipohjaiset, kylmät, utuiset värit. Kuten vaaleanpunainen, kyyhkynsininen, siniharmaa, kaikki sinisen sävyt ja vanha roosa. Myös talven kirkas ja puhdas värikartta sopii mainiosti kesäihmiselle.





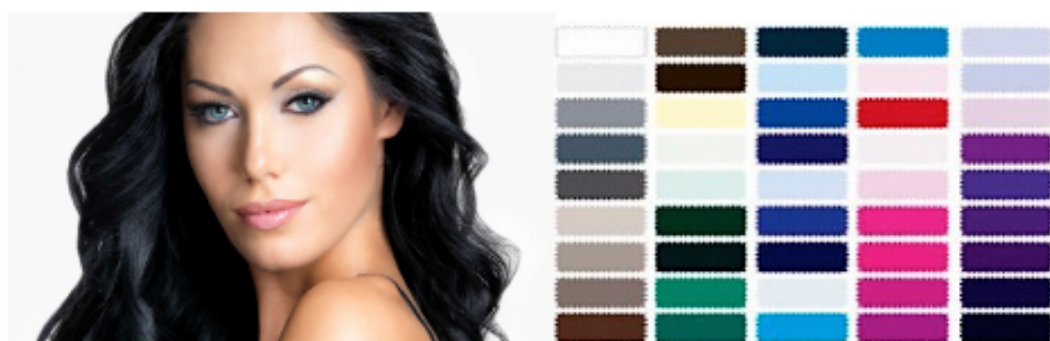
## 12.3 Syksy

Syysihmisen värikarttaan kuuluvat lämpimät keltapohjaiset syvät, murrettut, mausteiset ja täyteläiset ruskan sävyt. Ihossa on kuparia, pronssia ja usein pisamia. Ruskeissa hiuksissa on myös kuparia, pronssia ja punaista pigmenttiä. Silmistä saattaa löytyä pähkinää ja koruiksi sopii hyvin kulta. Kullan ja samppanjan sävyt puukevat myös kauniisti syysihmistä.



## 12.4 Talvi

Talvi-ihmisen värit on samanlainen kuin Lumikilla. Iho on maidonvaalea ja hiukset ovat mustat tai hyvin tumman ruskeat. Harmaita raitoja esiintyy usein jo varhain. Pukeutumisväreistä talvi-ihmiselle sopii erityisesti kylmät sinipohjaiset, vahvat, puhtaat ja kirkkaat värit. Kuten sähkönsininen, fuksia, sinipohjainen punainen (vadelma), tumma sinivihreä ja jään sininen. Myös musta ja valkoinen kuuluvat talven värikarttaan poiketen muista värityypeistä.



Liite 2: Perehdyttämisen muistilista sekä aikataulu

## Perehdytyksen aikataulu

1. Päivä (välivuoro)	2. Päivä (välivuoro)	3. Päivä (aamuvuoro)	4. Päivä (iltavuoro)
1h toimistossa (työsuhdeasiat)	Edellisen päivän asioiden siirtäminen käytäntöön: myynninportaot	Aamurutiinien läpikäynti vastaavan kanssa. Roskalavat ja varasto	2h toimistossa: perehdytyslista tärkeimpien kohtien läpikäynti työntekijän kannalta
Sari-kirjeen lukeminen arvomaailmat	6h myyntiä	4h myyntiä	4h myyntiä
Myynninportaot	Myyntiä	Kassakoulutus: palautukset, reklamaatiot, lahjakortit	Varaukset ja ompelija
5h myyntiä vastaavan kanssa. Kassan opettelemista	Myyntiä	NOOS-tuotteet: tuotteiden läpikäynti ja niiden merkitys myynnissä	Liikkeen sulkemisen opetteleminen ja iltatoimet
Myyntikassat ja luvut sekä yhteenveto päivästä	Myyntikassat ja luvut sekä yhteenveto päivästä	Myyntikassat ja luvut sekä yhteenveto päivästä	Myyntikassat ja luvut sekä yhteenveto päivästä

## Kotkan Garderobi Oy:n perehdyttämisen muistilista

Muistilista on tarkoitettu läpikäytäväksi uuden työntekijän kanssa ensimmäisten työssäolo kuukausien aikana. Listan avulla esimies ja työntekijä voivat yhdessä tarkistaa, että työsuhteeseen kuuluvat keskeiset asiat ovat käyty läpi ja samalla voidaan käydä palautekeskustelu opituista asioista.

Molemmilla, esimiehellä ja työntekijällä on oma kappaleensa perehdyttämisen muistilistasta. Listassa on tilaa myös omille muistiinpanoille.

Nimi: \_\_\_\_\_  
Työsuhde alkoi: \_\_\_\_\_  
Koeaika: \_\_\_\_\_ päättyy: \_\_\_\_\_  
Työtehtävä: \_\_\_\_\_  
Lähin esimies: \_\_\_\_\_  
Perehdyttäjä: \_\_\_\_\_

Laita rasti kun asia on käsitelty.

### 1. Työsuhteasiat

- ☐ Työsuhteen laatu (määräaikainen/toistaiseksi voimassaoleva, koeaika, työsuhteen päättyminen)
- ☐ Työsopimus, työehtosopimus TES
- ☐ Palkka (palkanmaksun perusteet, palkkapäivä, sairausajan palkka)
- ☐ Työvuorot, työaika, tauot, vapaa-toiveet
- ☐ Lomat (loman kertyminen, loma-ajosta sopiminen)
- ☐ Vuosivapaa
- ☐ Tasoittumisjärjestelmä
- ☐ Lomaraha
- ☐ Poissaolo, sairastuminen, myöhästyminen (ilmoitusvelvollisuus, sairastodistus)
- ☐ Pukeutumisohjeet
- ☐ Työterveyshuolto
- ☐ Henkilökunta-alennukset (rahastaminen)
- ☐ Henkilökuntaedut

### 2. Yritykseen liittyvät asiat

- ☐ Bestseller Oy
- ☐ VILA Clothes
- ☐ Kotkan Garderobi Oy
- ☐ Yrityksen arvot ja toimintatavat



### 3. Myymälään tutustuminen

- ☐ Töihin saapuminen ja töistä poistuminen (ovet, avaimet)
- ☐ Taukotilat (ruokailu, tupakointi)
- ☐ Varasto
- ☐ Tuotteiden vastaanotto
- ☐ Hälyttäminen
- ☐ Siisteys ja roskat
- ☐ Kauppakeskuksen käytännöt
- ☐ Vaihtorahat

### 4. Oma tiimi

- ☐ Omaan tiimiin tutustuminen
- ☐ Työntekijän vastuut ja velvollisuudet (toimenkuva)

### 5. Myynti

- ☐ Asiakaspalvelu
- ☐ Myynninportaat
- ☐ Reklamaatiot ja asiakaspalaute
- ☐ Customer club ja private shopping
- ☐ Pins- kortti

### 6. Myynnin tukemisen toiminnot

- ☐ Tuote- ja hintatiedot
- ☐ Kassatoiminnot
- ☐ Materiaalit, vartalotyypit, värit
- ☐ Myymäläkunto

### 7. Viestintä

- ☐ Palaverikäytäntö
- ☐ Ilmoitustaulu
- ☐ Sähköposti
- ☐ Puhelimen käyttö ja tärkeät numerot, LINE
- ☐ Extranet
- ☐ Markkinointi

### Muistiinpanoja

---

---

---

---

---

---

---

## 8. Yleiset toimintatavat ja mitä sinulta odotetaan

- ☐ Avoimuus ja rehellisyys
- ☐ Käytös ja oma olemus (siisteys, työasu)
- ☐ Oman puhelimen käyttö
- ☐ Omien asioiden hoito, vaatteiden sovitus ja ostojen tekeminen
- ☐ Taukokäytännöt
- ☐ Vaitiolovelvollisuus
- ☐ Oma-aloitteisuus, palautteen anto, aktiivisuus ja vastuu
- ☐ Osaamisen seuranta, palaute ja luvut (bq, bs, myynti, kate)

## 9. Kauppakeskuksen säännöt

- ☐ Varkaustilanne, uhkaustilanne
- ☐ Vartijan numero
- ☐ Ensisammutusvälineet
- ☐ Ensiapuohjeet
- ☐ Varauloskäytävät

## 10. Raportointi

- ☐ Hitrato
- ☐ Palkat
- ☐ Maanantairaportointi
- ☐ Kuukausikirje

## 11. Takakone

- ☐ Ohjekansion läpikäynti
- ☐ Hintakylttien teko
- ☐ Hinnanmuutokset
- ☐ Alotarrat
- ☐ Top-listat
- ☐ Clubilaisten syöttö
- ☐ Siirrot
- ☐ Laskujen hyväksyminen
- ☐ Varaston arvo
- ☐ Stock age
- ☐ Myynti, kate, kiertä
- ☐ Tuotehyvityspyynnöt ketjulle
- ☐ Inventaario
- ☐ Lisätilaukset
- ☐ Ostotilaukannat

## Muistiinpanoja

---

---

---

---